



Agence pour l'Évaluation de
la Qualité de l'Enseignement Supérieur

RAPPORT D'ÉVALUATION

Cluster Web et techniques graphiques

*Brevets d'enseignement supérieur
(BES) Webdesigner et Webdeveloper*

Enseignement pour adultes et de
formation continue (EAFC) Fléron
Charlemagne

Eric Van den Berg
Alexandre Al Ajroudi
Mélania Bourdaa
Matthieu Collet

23 septembre 2022

Table des matières

Web et techniques graphiques : EAFC Fléron Charlemagne.....	3
Contexte de l'évaluation.....	3
Synthèse.....	4
Présentation de l'établissement et des programmes évalués.....	5
Critère 1 : L'établissement/l'entité a formulé, met en œuvre et actualise une politique pour soutenir la qualité de ses programmes	6
Dimension 1.1 : Politique de gouvernance de l'établissement.....	6
Dimension 1.2 : Gestion de la qualité aux niveaux de l'établissement, de l'entité et du programme	6
Dimension 1.3 : Élaboration, pilotage et révision périodique du programme	7
Dimension 1.4 : Information et communication interne.....	7
Critère 2 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer la pertinence de son programme.....	8
Dimension 2.1 : Appréciation de la pertinence du programme	8
Dimension 2.2 : Information et communication externe.....	8
Critère 3 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer la cohérence interne de son programme	9
Dimension 3.1 : Acquis d'apprentissage du programme	9
Dimension 3.2 : Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage qui permettent d'atteindre les acquis visés	9
Dimension 3.3 : Agencement global du programme et temps prévu pour l'atteinte des acquis d'apprentissage visés	9
Dimension 3.4 : Évaluation du niveau d'atteinte des acquis d'apprentissage visés	10
Critère 4 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer l'efficacité et l'équité de son programme	11
Dimension 4.1 : Ressources humaines (affectation, recrutement, formation continuée)....	11
Dimension 4.2 : Ressources matérielles (matériaux pédagogiques, locaux, bibliothèques, plateformes TIC)	11
Dimension 4.3 : Équité en termes d'accueil, de suivi et de soutien des étudiants	11
Dimension 4.4 : Analyse des données nécessaires au pilotage du programme	12
Critère 5 : L'établissement/l'entité a établi l'analyse de son programme et construit un plan d'action visant son amélioration continue	13
Dimension 5.1 : Méthodologie de l'autoévaluation	13
Dimension 5.2 : Analyse SWOT	13
Dimension 5.3 : Plan d'action et suivi.....	13
Conclusion	14
Droit de réponse de l'établissement.....	15

Web et techniques graphiques : EAFC Fléron Charlemagne

Contexte de l'évaluation

L'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur (AEQES) a procédé en 2021-2022 à l'évaluation des brevets d'enseignement supérieur Webdesigner et Webdeveloper. Dans ce cadre, les experts mandatés par l'AEQES ont mené une visite en ligne du fait du contexte sanitaire lié à la Covid-19, les 8 et 9 décembre 2021, pour l'EAFC Fléron Charlemagne, accompagnés par un membre de la Cellule exécutive.

Le comité des experts a élaboré le présent rapport¹ sur la base du dossier d'autoévaluation rédigé par l'établissement et de la visite d'évaluation (observations, consultation de documents et entretiens). Au cours de cette visite, les experts ont rencontré trois représentants de la direction, dix membres du personnel, neuf étudiants, quatre diplômés et trois représentants du monde professionnel.

Après avoir présenté l'établissement et les principales conclusions de cette évaluation externe, le rapport revient plus en détail sur les constats, analyses et recommandations relatifs aux cinq critères du référentiel d'évaluation AEQES :

- 1 la gouvernance et la politique qualité
- 2 la pertinence du programme
- 3 la cohérence interne du programme
- 4 l'efficacité et l'équité du programme
- 5 la réflexivité et l'amélioration continue

Le rapport se clôture sur la conclusion de l'évaluation et se complète du droit de réponse formulé par l'établissement.

L'objectif de ce rapport est de fournir à l'établissement des informations qui lui permettront d'améliorer la qualité de ses programmes. Il vise en outre à informer la société au sens large de la manière dont l'établissement met en œuvre ses missions.

Composition du comité²

- Eric Van den Berg, expert de l'éducation et en gestion de la qualité, président du comité
- Alexandre Al Ajroudi, expert étudiant
- Mélanie Bourdaa, experte paire
- Matthieu Collet, expert de la profession

¹ Ce rapport applique les règles de la nouvelle orthographe. Le masculin est ici utilisé à titre épique.

² Un bref résumé du *curriculum vitae* des experts est publié sur le site internet de l'AEQES, au lien : http://aeqes.be/experts_comites.cfm?theSubject=176&name=.

Synthèse

FORCES PRINCIPALES

- Dynamisme de l'équipe
- Veille technologique permanente
- Engagement pédagogique permanent

FAIBLESSES PRINCIPALES

- Stages trop courts
- Taux d'abandons important
- Manque de communication externe

OPPORTUNITÉS

- Nombreux débouchés
- Formation courte

MENACES

- Manque de visibilité et de reconnaissance des brevets d'enseignements supérieur (BES)

RECOMMANDATIONS PRINCIPALES

- 1 Viser la reconnaissance et la visibilité du BES, en activant des leviers en amont, au niveau de la Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB).
- 2 Mettre en place une réflexion sur les stages (longueur et accès).
- 3 Mener à bien une réflexion sur les causes et conséquences des abandons.

Présentation de l'établissement et des programmes évalués

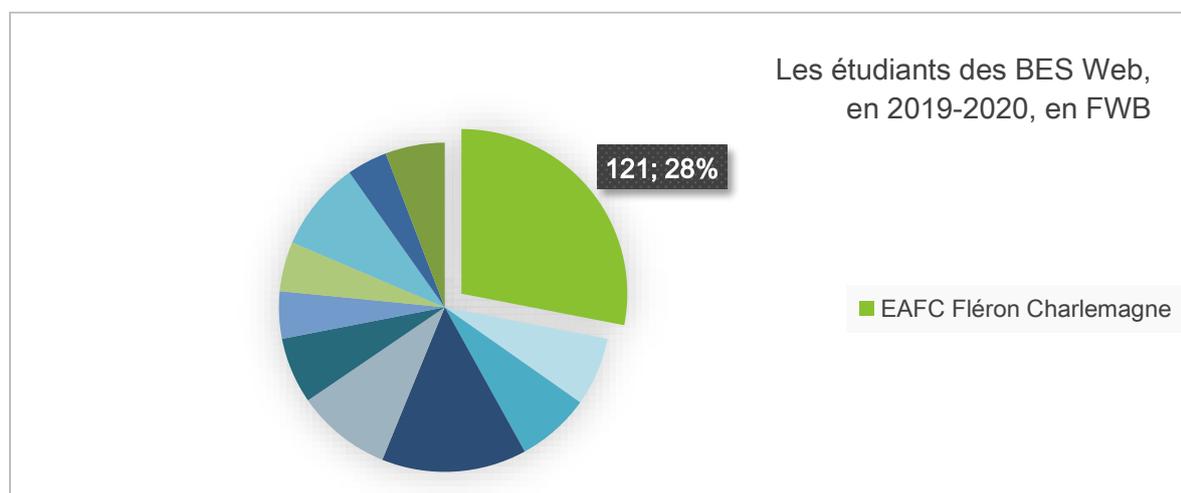
L'Enseignement pour adultes et de Formation continue (EAFC) Fléron-Charlemagne (précédemment IEPSCF Fléron) est un établissement d'enseignement de promotion sociale (EPS), dont le pouvoir organisateur est Wallonie-Bruxelles Enseignement (WBE).

L'EAFC Fléron Charlemagne offre les formations d'enseignement supérieur suivantes: le bachelier en Comptabilité (options gestion et fiscalité) ainsi que les brevets d'enseignement supérieurs (BES) Webdeveloper et Webdesigner qui font l'objet de la présente évaluation. Il organise une série d'autres formations diplômantes (sections présentant une épreuve intégrée, certificats) dans les champs suivants:

- antiquaire/brocantier,
- restaurateur (cuisine),
- connaissances de gestion,
- formations initiales pour les fonctions de sélection et de promotion,
- technicien en infographie,
- aide soignant,
- ambulancier de transport non urgent de patients,
- assistant vétérinaire,
- secrétaire juridique ou médicale.

L'EAFC Fléron Charlemagne propose encore des formations non diplômantes, parmi lesquelles celles en lien avec le développement personnel (art floral, art de la table, permis de conduire théorique) et les langues (allemand, néerlandais, anglais, français langue étrangère, notamment). Il peut s'agir de formations ouvertes en journée ou en soirée. Les BES Webveloper et Webdesigner sont ici organisés en journée.

En 2019-2020, les étudiants des BES WEB (webdesigner et webdeveloper) à l'EAFC Fléron Charlemagne représentaient 28% du nombre d'étudiants inscrits dans ces BES en Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB)³ - ces BES Web sont uniquement offerts, en FWB, par des établissements d'enseignement de promotion sociale.



³ Source statistique : établissement (fiche de renseignement, cluster « Web et techniques graphiques »). NB : il s'agit ici du nombre d'étudiants inscrits dans ce(s) programme(s) au 1^{er} décembre de l'année académique considérée. Outre les BES des établissements concernés par la présente évaluation « Web et techniques graphiques », se retrouvent deux établissements dont les formations Web étaient fermées ou en cours de fermeture au moment de la réception des données (février 2020).

Critère 1 : L'établissement/l'entité a formulé, met en œuvre et actualise une politique pour soutenir la qualité de ses programmes

CONSTATS ET ANALYSES

Dimension 1.1 : Politique de gouvernance de l'établissement

- 1 Le management est de type entrepreneurial et participatif et jouit d'une indépendance certaine vis-à-vis de son pouvoir organisateur.
- 2 L'équipe de direction fonctionne en trio (une directrice, un directeur adjoint et une directrice adjointe).
- 3 Bien que le rapport mentionne l'élection et la participation de délégués de classes, les experts n'ont pu en identifier et se posent la question de la participation étudiante aux questions de gouvernance et de qualité.

Droit de réponse de l'établissement

- 4 L'évaluation des enseignements par les étudiants (EEE) existe, mais, bien que formalisée, elle n'est pas généralisée et de ce fait, peu pratiquée ; ce qui, dès lors, ne peut donc être un levier de professionnalisation des enseignants et d'amélioration des programmes.

Dimension 1.2 : Gestion de la qualité aux niveaux de l'établissement, de l'entité et du programme

- 5 L'analyse de la qualité apparaît rôdée et efficiente. Les experts ont pu constater une culture qualité partagée au sein de l'établissement et de la section (ou des sections) WEB (designer, developer) en particulier.
- 6 L'aspect transversal du dossier d'autoévaluation efface parfois les spécificités des brevets d'enseignement supérieur (BES) WEB (comme par exemple l'identification de partenariats spécifiques à la section).
- 7 La coordinatrice qualité bénéficie d'un mi-temps pour mener à bien son travail; les membres du comité des experts saluent sa grande disponibilité, la clarté de l'analyse et la richesse des échanges.
- 8 L'ensemble des acteurs rencontrés accueillent les recommandations des experts avec beaucoup de bienveillance et dans un esprit constructif avec une réelle volonté d'amélioration.

Dimension 1.3 : Élaboration, pilotage et révision périodique du programme

- 9 Les enseignants de la section sont fortement impliqués dans la confection des programmes dans la mesure où ils sont membres du groupe de travail responsable de la révision du nouveau dossier pédagogique des cursus/BES WEB (webdeveloper et webdesigner).

Dimension 1.4 : Information et communication interne

- 10 Bien que peu formalisée, la communication interne fonctionne du fait de la taille « humaine » de la section et de la grande disponibilité des différents acteurs. Les responsables institutionnels sont conscients de ce manque de formalisation et envisagent des réunions de staff hebdomadaires.

RECOMMANDATIONS

- 1 Prévoir un moment dans le cursus pour inciter à la pratique de l'EEE.
- 2 Mettre en place une procédure de participation étudiante en lien avec la gouvernance.
- 3 Réfléchir à un lieu (un moment, un outil) d'échanges de bonnes pratiques entre les différentes sections.
- 4 Activer les réunions hebdomadaires prévues.

Critère 2 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer la pertinence de son programme

CONSTATS ET ANALYSES

Dimension 2.1 : Appréciation de la pertinence du programme

- 1 Les experts soulignent la grande réactivité des enseignants à actualiser les cours au-delà des dossiers pédagogiques en regard des évolutions permanentes des savoirs et techniques à enseigner, à proposer des modules complémentaires, des aménagements horaires et à participer à l'élaboration des programmes.
- 2 Les enseignants de la section sont très compétents, réactifs et disponibles tant sur le plan pédagogique que sur le plan professionnel.
- 3 Le monde professionnel ainsi que les experts reconnaissent les compétences des étudiants et, de ce fait, la qualité de la formation.
- 4 Les experts saluent la création d'un cours de méthodologie.

Dimension 2.2 : Information et communication externe

- 5 Le site internet de l'établissement est très bien référencé.
- 6 Les BES souffrent d'un manque de reconnaissance, de visibilité, de lisibilité et de valorisation dans le milieu professionnel.
- 7 Le comité d'experts relève un manque de stratégie en termes de communication externe.

RECOMMANDATIONS

- 1 Activer des leviers en amont, au niveau de la Fédération Wallonie-Bruxelles) sur le niveau barémique.
- 2 Activer des leviers en amont (FWB, Académie de recherche et d'enseignement supérieur (ARES),...) afin de valoriser le diplôme en termes de possibilité de passerelles.
- 3 Réfléchir à des systèmes d'information à destination des futurs étudiants et des professionnels.
- 4 Mettre davantage en évidence les vidéos existantes, l'ambiance et le concret de l'institut ainsi que des productions d'étudiants.

Critère 3 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer la cohérence interne de son programme

CONSTATS ET ANALYSES

Dimension 3.1 : Acquis d'apprentissage du programme

- 1 Les acquis d'apprentissages sont définis dans des dossiers pédagogiques établis par le CGEPS (Conseil général de l'enseignement de promotion sociale). Ils sont lisibles et communiqués clairement aux étudiants.

Dimension 3.2 : Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage qui permettent d'atteindre les acquis visés

- 2 La grande variété des approches pédagogiques (approche par projets, autoévaluation, interdisciplinarité...) permet aux étudiants d'avancer à leur propre rythme.
- 3 Une grande attention est portée à la remédiation.
- 4 Les étudiants éprouvent des difficultés à trouver un stage alors que le métier est en pénurie. Les experts reconnaissent que le contexte de pandémie ne facilite pas les choses.

Dimension 3.3 : Agencement global du programme et temps prévu pour l'atteinte des acquis d'apprentissage visés

- 5 L'organisation en tronc commun permet aux étudiants de faire un choix d'orientation éclairé en cours de parcours.
- 6 Les experts saluent la collaboration entre les différentes unités d'enseignement (UE), y compris le cours d'anglais
- 7 La création d'un cours de méthodologie constitue un plus dans la formation des étudiants, l'avancer dans le cursus permettrait une meilleure préparation au stage.
- 8 Les stages sont identifiés comme « trop courts » par l'ensemble des acteurs.

Dimension 3.4 : Évaluation du niveau d'atteinte des acquis d'apprentissage visés

- 9 La qualité des productions lors des épreuves intégrées démontrent la qualité des programmes ainsi que l'atteinte des acquis d'apprentissages par les étudiants : des applications fonctionnelles et complètes réalisées dans de courts délais.
- 10 Les étudiants sont reconnus comme « directement opérationnels » lors de leurs stages.

RECOMMANDATIONS

- 1 Élaborer un cahier des charges destiné aux maitres de stages :
 - a. précisant les objectifs du stage,
 - b. identifiant ce que les étudiants sont capables de réaliser,
 - c. montrant des exemples de réalisations,
 - d. identifiant des tâches possibles dans un délai court.
- 2 Poursuivre la réflexion visant à augmenter la durée du stage.
- 3 Revoir la place du cours de méthodologie dans le planning de la formation.
[Droit de réponse de l'établissement](#)
- 4 Mettre en place des portfolios pour les étudiants serait une plus-value dans la recherche de stage et d'emploi.
- 5 Formaliser un réseau de partenaires incluant les professionnels de la région et les anciens étudiants afin notamment d'établir un listing de lieux de stages.

Critère 4 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer l'efficacité et l'équité de son programme

CONSTATS ET ANALYSES

Dimension 4.1 : Ressources humaines (affectation, recrutement, formation continuée)

- 1 Une « *Teach Team* » est mise en place pour favoriser professionnellement les nouveaux enseignants dans un esprit convivial. Cette *Teach Team* est un réel outil de co-formation continue des enseignants.
- 2 La petite taille de l'équipe est identifiée comme une force dans la mesure où les enseignants se connaissent bien, sont motivés et impliqués et communiquent aisément avec une complicité évidente. Les experts voient néanmoins une fragilité dans le ratio enseignants-étudiants, la pérennité du modèle doit être réfléchi dans ce sens.
- 3 Une secrétaire administrative est dédiée à la section.

Dimension 4.2 : Ressources matérielles (matériaux pédagogiques, locaux, bibliothèques, plateformes TIC)

- 4 Le matériel est fonctionnel et à disposition de tous.
- 5 Les infrastructures sont en évolution et de nouveaux espaces d'échanges sont à disposition des étudiants.
- 6 Les infrastructures ne sont pas adaptées aux personnes à mobilité réduite (PMR), ce qui impose à celles-ci de se former en visio-conférence.
- 7 L'établissement ne dispose pas d'une cafétéria ce qui implique que les étudiants aillent se fournir dans les établissements privés.

Dimension 4.3 : Équité en termes d'accueil, de suivi et de soutien des étudiants

- 8 Le taux d'abandons est élevé et se répartit à différents stades de la formation particulièrement au début (représentations erronées du métier) et lors des stages (certains étudiants sont engagés).

Dimension 4.4 : Analyse des données nécessaires au pilotage du programme

- 9 Les données concernant les taux de réussite et d'abandons des étudiants sont présentées clairement et permettent une analyse nécessaire au pilotage du programme.

[Droit de réponse de l'établissement](#)

RECOMMANDATIONS

- 1 Concevoir un outil de présentation des métiers liés au WEB avant l'inscription des étudiants.
- 2 Valoriser l'épreuve intégrée en tant que « carte de visite » et « projet professionnel ». Lui donner davantage de sens pour les étudiants.
- 3 Poursuivre la réflexion sur l'enseignement inclusif et l'accueil des PMR.
- 4 Établir une collaboration avec une asbl et/ou les sections de restauration afin d'offrir un service et un lieu de repas.

[Droit de réponse de l'établissement](#)

Critère 5 : L'établissement/l'entité a établi l'analyse de son programme et construit un plan d'action visant son amélioration continue

CONSTATS ET ANALYSES

Dimension 5.1 : Méthodologie de l'autoévaluation

- 1 La méthodologie du dossier d'autoévaluation (DAE) a été globalement respectée, l'établissement connaît ses faiblesses et montre une volonté d'amélioration.

Dimension 5.2 : Analyse SWOT

- 2 Bien que le DAE soit clair et porté vers l'amélioration continue, les experts ont eu des difficultés à percevoir clairement les forces-faiblesse-risques et opportunités. Bien qu'il ait été présenté une analyse SWOT lors de la visite des experts, celle-ci présente des points d'attention communs à l'enseignement de promotion sociale.

Droit de réponse de l'établissement

Dimension 5.3 : Plan d'action et suivi

- 3 Un plan stratégique sommaire a été présenté aux experts indiquant la vision, les missions et les valeurs de l'établissement, ainsi que trois objectifs déclinés en actions pertinentes mais peu formalisées.

RECOMMANDATIONS

- 1 Préciser une analyse SWOT propre aux sections BES WEB organisées dans l'établissement.
- 2 Préciser un plan d'action en identifiant les acteurs et les délais.

Conclusion

Le comité des experts salue l'engagement de l'ensemble des acteurs (direction, enseignants, personnel administratif et coordinatrice qualité) dans une démarche d'amélioration continue.

Le comité tient à souligner le travail et l'implication de la coordinatrice qualité pour la clarté du dossier d'autoévaluation, pour l'accueil et l'organisation des deux journées de visite qui, malgré les conditions du travail à distance, ont pu se tenir efficacement et constructivement.

La formation est reconnue pour sa qualité par les personnes rencontrées et par les experts. Le comité a été enthousiaste à rencontrer ces sections WEB.

Les grands axes d'amélioration concernant essentiellement :

- un travail sur la reconnaissance et la visibilité des BES,
- une réflexion sur les stages, particulièrement sur sa longueur jugée trop courte et sur la recherche des lieux par les étudiants,
- une réflexion sur les raisons des nombreux abandons en cours de formation.

Droit de réponse de l'établissement



Évaluation Web et techniques graphiques

2021-2022

Droit de réponse de l'EAFC Fléron-Charlemagne

Commentaire général

Si nous tenons à clarifier quelques points, nous sommes particulièrement heureux de cette double reconnaissance de la qualité de ces BES et de celle de la culture de notre établissement.

Les recommandations finales du rapport d'évaluation nous apparaissent en outre particulièrement justes et bien ciblées.

Enfin, nous remercions le Comité pour sa curiosité et sa bienveillance. Même à distance, cette rencontre fut aussi très agréable pour l'ensemble des participants.

L'établissement ne souhaite pas formuler d'observations de fond

Critère / Dimension	Rubrique ¹	Point ²	Observation de fond
1.1.	Constats	3.	Si ce rôle de délégué de classe n'est certes pas formellement incarné par un étudiant, c'est parce que beaucoup rapportent constamment et spontanément leurs difficultés/suggestions/avis ... aux trois chargés de cours du programme.
3	Recommandations	3	Cette place ne changera pas car elle est pensée pour répondre au plus grand nombre et à l'exigence d'être programmée dans un horaire « physique ». La flexibilité de ces modules d'encadrement, communiquée aux étudiants, leur permet en effet d'être suivis méthodologiquement en dehors des périodes prévues, été inclus.
4.4.	Constats		Le Comité a considéré les pages 53 à 62 du dossier d'autoévaluation remis par l'établissement, qui cible des unités d'enseignement clés notamment pour présenter et analyser les taux de réussite du cursus.
4	Recommandations	4	Cette expérience a déjà été tentée mais s'est révélée bien plus coûteuse que rentable pour les partenaires/fournisseurs.
5.2.	Constats	2	Les points d'attention sont effectivement communs à l'Enseignement de Promotion sociale...

Nom, fonction et signature de l'autorité académique dont dépend l'entité

Martine CLAES, Directrice

Nom et signature du coordonnateur de l'autoévaluation

Cécile BINET, coordinatrice qualité