



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

RAPPORT D'ÉVALUATION

Cluster Électricité et mécanique

Bachelier en Électromécanique

Cours industriels de la Ville de
Bruxelles (CI)

Anne Piret
François Hascoet
Jean-Daniel Marcuard
Émilien Scailteur

25 juin 2019

Table des matières

Électricité et mécanique : Cours industriels de la Ville de Bruxelles.....	3
Contexte de l'évaluation.....	3
Synthèse.....	4
Présentation de l'établissement et du programme évalué	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	9
Dimension 2.1 : Appréciation de la pertinence du programme.....	9
Dimension 2.2 : Information et communication externe.....	10
Critère 3 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer la cohérence interne de son programme	11
Dimension 3.1 : Acquis d'apprentissage du programme	11
Dimension 3.2 : Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage qui permettent d'atteindre les acquis visés	11
Dimension 3.3 : Agencement global du programme et temps prévu pour l'atteinte des acquis d'apprentissage visés	11
Dimension 3.4 : Évaluation du niveau d'atteinte des acquis d'apprentissage visés.....	12
Critère 4 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer l'efficacité et l'équité de son programme.....	13
Dimension 4.1 : Ressources humaines (affectation, recrutement, formation continuée) ...	13
Dimension 4.2 : Ressources matérielles (matériaux pédagogiques, locaux, bibliothèques, plateformes TIC)	13
Dimension 4.3 : Équité en termes d'accueil, de suivi et de soutien des étudiants	14
Dimension 4.4 : Analyse des données nécessaires au pilotage du programme].....	14
Critère 5 : L'établissement/l'entité a établi l'analyse de son programme et construit un plan d'action visant son amélioration continue.....	15
Dimension 5.1 : Méthodologie de l'autoévaluation	15
Dimension 5.2 : Analyse SWOT.....	15
Dimension 5.3 : Plan d'action et suivi	15
Conclusion	17
Droit de réponse de l'établissement	18

Électricité et mécanique : Cours industriels de la Ville de Bruxelles

Contexte de l'évaluation

L'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur (AEQES) a procédé en 2018-2019 à l'évaluation du *cluster*¹ Électricité et mécanique. Dans ce cadre, les experts mandatés par l'AEQES ont visité les 28 et 29 mars 2019 les Cours industriels de la Ville de Bruxelles, accompagnés par un membre de la Cellule exécutive, pour évaluer le bachelier en Électromécanique, orientation climatisation et techniques du froid.

Le comité des experts a élaboré le présent rapport 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 un représentant des autorités académiques, cinq membres du personnel, sept étudiants, deux diplômés et un représentant 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 son programme. 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

- Anne Piret, experte de l'éducation et présidente du comité des experts
- François Hascoet, expert de la profession
- Jean-Daniel Marcuard, expert pair
- Émilien Scailteur, expert étudiant

¹ Un cluster est un regroupement de programmes évalués ensemble par l'AEQES, conformément au plan décennal des évaluations. En ligne : http://www.aeges.be/calendrier_intro.cfm (consulté le 17 avril 2019).

² Un bref résumé du *curriculum vitae* des experts est publié sur le site internet de l'AEQES : http://aeges.be/experts_comites.cfm.

FORCES PRINCIPALES

- Implication de la direction.
- Disponibilité des enseignants et du personnel administratif.
- Projets et activités extra muros
- Cohérence des dispositifs d'apprentissage et des évaluations avec les compétences du bachelier.
- Formation continuée du personnel.
- Services et locaux de convivialité.

FAIBLESSES PRINCIPALES

- Un seul bachelier au sein de l'établissement.
- Culture qualité peu institutionnalisée.
- Peu d'évaluation des enseignements par les étudiants.
- Communication interne en grande partie informelle.
- Réseau de contacts principalement informel.
- Site internet et communication externe.
- Sous-exploitation pédagogique des activités d'intégration professionnelles.
- Supports de cours trop peu consistants.

OPPORTUNITÉS

- Formation qui offre des débouchés dans un secteur en pénurie.
- Secteur de la gestion énergétique en mutation.
- Proximité du centre de technologie avancée.

MENACES

- Secteur de la gestion énergétique en mutation.
- Dépendance vis-à-vis du centre de technologie avancée.

RECOMMANDATIONS PRINCIPALES

- Définir les enjeux stratégiques du bachelier et consolider sa position au sein de l'offre de formation.
- Envisager la désignation d'un coordinateur de section.
- Définir les missions du coordinateur qualité.
- Formaliser davantage les procédures de fonctionnement.
- Mettre en place une évaluation systématique des enseignements par les étudiants.
- Renforcer les partenariats extérieurs, tant académiques et que professionnels.
- Installer une plateforme pédagogique.
- Améliorer la communication externe (contenu, supports, canaux, cibles).
- Repenser l'exploitation pédagogique des activités d'intégration professionnelle.

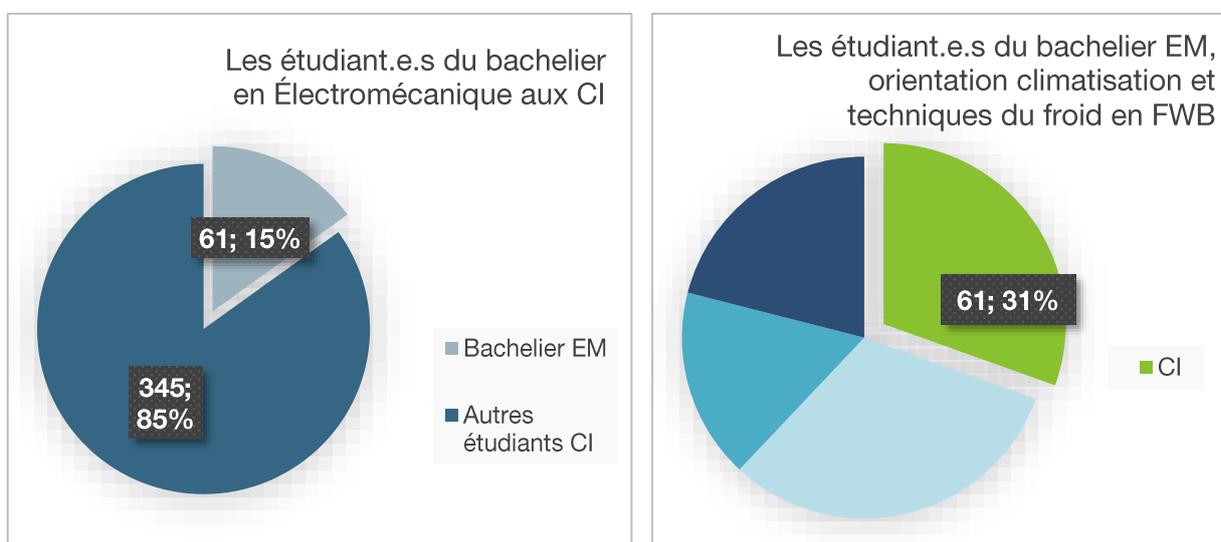
Présentation de l'établissement et du programme évalué

Les Cours industriels (CI) de la Ville de Bruxelles sont un établissement dont l'origine remonte à 1869 et qui sont héritiers d'une longue tradition de formations qualifiantes. Cet établissement d'enseignement de promotion sociale appartient désormais au réseau officiel organisé par la commune de Bruxelles et subventionné par la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Son pouvoir organisateur est le réseau Ville de Bruxelles – Instruction publique.

Outre le bachelier en Électromécanique (orientation climatisation et techniques du froid), les Cours industriels organisent de l'enseignement secondaire de techniques de qualification, des unités de gestion de base et des unités préparatoires aux épreuves de sélection d'inspecteur de police.

En 2016-2017, 61 étudiants sont inscrits au bachelier en Électromécanique, orientation climatisation et techniques du froid, sur un total de 406 inscrits aux CI, soit 15 % des effectifs. Ces 61 étudiants représentent, par ailleurs, 31 % des étudiants inscrits à ce même bachelier sur un total de 200 étudiants pour l'ensemble de la Fédération Wallonie-Bruxelles³.



³ Source : données fournies par l'établissement.

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 La gouvernance de l'établissement « Cours industriels » de la Ville de Bruxelles s'exerce dans le cadre régissant l'enseignement de promotion sociale en Communauté française de Belgique. La direction y exerce un leadership fort et impliqué, depuis les aspects les plus stratégiques (exemple : positionnement du bachelier dans l'offre de formation de l'établissement) jusqu'aux plus opérationnels (exemple : réalisation des horaires des activités d'apprentissage). Ce leadership est efficace, mais offre peu de place aux autres parties prenantes dans la gouvernance du programme.
- 2 Au terme des deux prochaines années académiques, l'établissement connaîtra un changement de direction (départ naturel) qu'il convient d'anticiper.
- 3 Le bachelier en Électromécanique (bac. EM), orientation climatisation et techniques du froid, est la seule formation de l'enseignement supérieur organisée par les Cours industriels de la Ville de Bruxelles. Cette situation est à la fois source de particularités dans sa gestion et de fragilité quant à sa pérennité au sein de l'établissement. La direction est consciente de ces enjeux stratégiques.

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

- 4 Le comité des experts constate que la culture qualité n'est pas encore formalisée pour ce bachelier. La « volonté de bien faire » est présente, mais elle repose essentiellement sur l'implication individuelle de la direction, des membres du personnel et des contacts informels. Peu de procédures intégrées au fonctionnement de l'établissement garantissent le caractère pérenne et systématique des initiatives mises en place.
- 5 La participation à l'autoévaluation pilotée par l'AEQES a mené l'établissement à la mise en place d'une démarche qualité encore très embryonnaire. Toutefois, les experts ont observé que toutes les parties prenantes rencontrées ont témoigné d'une perception positive de la démarche telle qu'elle leur a été présentée par la direction.
- 6 L'établissement a mis en place une fonction de « coordinateur qualité » dont le statut sera vraisemblablement renforcé et le volume de travail augmenté dès l'année académique prochaine, en vue de sa pérennisation.

Dimension 1.3 : Élaboration, pilotage et révision périodique du programme

- 7 L'établissement a participé au groupe de travail ayant élaboré le programme du bachelier. Néanmoins, aucune procédure interne facilitant l'appropriation des dossiers pédagogiques (DP) par les enseignants, ni un « comité de pilotage » porteur de la réflexion sur le programme, ne sont actuellement mis en place.
- 8 L'évaluation des enseignements par les étudiants (EEE) n'est pas une pratique répandue.

Dimension 1.4 : Information et communication interne

- 9 La communication interne actuelle est qualifiée de satisfaisante par les parties prenantes rencontrées. Son caractère partiellement informel (mobilisation de canaux non gérés par l'institution : réseaux sociaux, adresses courrielles privées des enseignants et des étudiants, *DropBox* personnelles, etc.) constitue une faiblesse quant à la qualité de la formation, notamment en termes de garantie de l'authenticité des informations partagées, de l'équité de l'accès à celles-ci, de la pérennité du contenu et de son archivage ou encore de la stabilité et de la sécurité du média.

RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité des experts recommande à la direction actuelle de prendre le temps de préparer, sans précipitation, l'ensemble des éléments qui pourront servir de ressources à la nouvelle direction et d'assurer ainsi la continuité des projets stratégiques en cours : documents d'analyse constituant la « mémoire institutionnelle » de l'établissement, carnet d'adresses de son réseau de partenaires, memento, etc.
- 2 Du point de vue des experts, l'avenir de ce bachelier doit sans doute s'envisager dans le cadre de partenariat(s) qui, sans nécessairement aller jusqu'à la co-diplomation, permettra(ont) sa consolidation et son inscription dans un réseau valorisant d'offre de formations dans l'enseignement supérieur. La réflexion peut prendre appui sur l'analyse SWOT réalisée à l'occasion de la démarche d'autoévaluation.
- 3 Dans le même ordre d'idées, la désignation d'un coordinateur de section pour ce bachelier permettrait d'en appuyer l'identité et d'en gérer plus facilement les spécificités. Cette fonction de coordination déchargerait également la direction de certaines tâches ; le temps libéré pouvant être consacré à d'autres missions.
- 4 Pour soutenir le renforcement de la « culture qualité » de ce bachelier, le comité des experts recommande que le coordinateur qualité bénéficie rapidement de formations dans le domaine et des ressources existantes dans le réseau CEPONS. Il est important également qu'il s'appuie sur le soutien de la direction et que sa description de fonction balise son autonomie et le périmètre de sa mission.
- 5 La démarche qualité doit également percoler vers tous les acteurs de la formation, élargissant la base sur laquelle elle repose.
- 6 Le comité encourage l'établissement à davantage formaliser son fonctionnement, ce qui n'est pas nécessairement synonyme de plus de bureaucratie administrative ou de quantification statistique impersonnelle. La formalisation doit s'entendre comme un

moyen de fluidifier le pilotage du bachelier en construisant la validité et la continuité dans la gestion des projets, les analyses des enjeux, les évaluations des actions menées, la communication systématique vers les acteurs impliqués, etc. Concrètement, il s'agit de définir, décrire et communiquer à tous les acteurs les procédures de fonctionnement opérationnelles et les responsables de leur application.

- 7 Dans ce cadre, il convient, notamment, d'organiser des EEE systématiques (selon des modalités appropriées à de petits groupes d'étudiants adultes) et d'établir des réunions de coordination régulières rassemblant les enseignants. Une suggestion pourrait être de constituer un comité de pilotage intégrant des membres issus du monde professionnel.
- 8 La participation de l'établissement au sein des groupes de travail de l'ARES pour le pilotage du programme devrait être poursuivie. Des contacts avec les autres établissements organisant la formation permettraient d'envisager une stratégie coordonnée d'orientation, voire de révision du DP de la formation. Par ailleurs, les technologies liées au domaine de la formation évoluant rapidement, il conviendra de veiller à la réactivité du système de pilotage.
- 9 La mise en place d'une plateforme pédagogique intégrant des fonctionnalités de communication interne résoudrait plusieurs des inconvénients des systèmes actuels de communication entre les acteurs du bachelier et allègerait le travail du secrétariat.

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 Le bac. EM, orientation climatisation et techniques du froid est une formation pertinente, offrant des débouchés vers des métiers déclarés en pénurie. Les diplômés trouvent de l'emploi facilement dans ce secteur.
- 2 L'établissement permet une véritable continuité dans le secteur technique, du secondaire au bachelier, notamment avec les formations de monteuses en sanitaire et chauffage et de techniciens du froid qui, en outre, peuvent préparer aux certifications professionnelles.
- 3 Le secteur de la gestion des énergies est actuellement en profonde évolution, ce qui implique une veille continue par rapport à l'adéquation de la formation aux besoins actuels des employeurs, mais aussi aux attentes sociétales à moyen et à long termes.
- 4 Ainsi, au sein des Cours industriels de la Ville de Bruxelles, comme au sein d'autres établissements organisant le cursus, les experts observent des interrogations sur l'adéquation de l'appellation du bachelier et, au-delà, la définition de ses orientations : sa vocation est-elle de rester une formation généraliste en électromécanique ? La dimension de la gestion énergétique et environnementale doit-elle apparaître de façon plus marquée ? Faut-il proposer un/des bachelier(s) nettement orienté(s) vers des techniques spéciales (*Heating, Ventilation, Air-Conditioning, etc.*) ? La réflexion sur ces questions doit être collective et reposer sur la concertation de toutes les parties prenantes. Par ailleurs, elle s'inscrit dans une logique de redéfinition de l'identité de la formation, essentielle afin d'orienter la communication externe (voir ci-dessous), que ce soit pour attirer des étudiants potentiels et pour faciliter l'employabilité des diplômés.
- 5 Proportionnellement à sa taille, la section dispose d'un relativement bon réseau de contacts avec le monde professionnel. Toutefois, il se limite aux carnets d'adresses personnels de quelques enseignants ou à des contacts ponctuels établis lors des stages et des activités menées hors des murs de l'école et n'est pas formalisé. Sa pérennisation n'est dès lors pas assurée.
- 6 Les projets et les activités entrepris par l'établissement (participation au salon Batibouw, par exemple) sont de véritables opportunités pour assurer les contacts avec le monde professionnel.
- 7 Pour la plupart des étudiants inscrits dans le bachelier, les deux premières unités d'enseignement (UE) d'activités d'intégration professionnelle (AIP) font l'objet d'une valorisation des acquis d'expérience (VAE).

Dimension 2.2 : Information et communication externe

- 8 L'organisation du bac. EM n'est pas mise en valeur sur le site internet de l'établissement. Le contenu et la forme de la communication sont peu attractifs pour des étudiants potentiels. En outre, la formation est mal référencée dans les moteurs de recherche impactant de ce fait sa visibilité.
- 9 Pour assurer sa publicité et sa communication vers les futurs étudiants, l'établissement organise des journées portes ouvertes. Il dispose d'un petit feuillet de présentation proposant quelques informations très générales.
- 10 Le comité n'a pas perçu l'insécurité du quartier, présentée par l'établissement, comme un frein à l'attractivité de la formation. Les parties prenantes interrogées à cet égard n'indiquent pas non plus qu'il s'agisse d'un élément déterminant à l'inscription. Il convient de relativiser l'impact de ce facteur.

RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité des experts suggère à l'établissement de constituer une petite base de données de ses contacts, afin de réaliser un réseau d'acteurs du monde socio-professionnel et d'étudiants diplômés, de les gérer et de les mobiliser plus efficacement.
- 2 De la même manière, un listing des diplômés de la « filière froid » de l'enseignement secondaire, ainsi que de leurs employeurs, pourrait servir de ressource pour solliciter, après un intervalle raisonnable, des candidats potentiels au bachelier.
- 3 La communication externe du bachelier et son exposition pourraient être renforcées par l'organisation d'activités thématiques (conférences, symposium, etc.) avec le monde de l'entreprise.
- 4 La visibilité de l'établissement, quel qu'en soit le support, devrait mieux mettre en valeur ses liens avec le centre de technologie avancée (CTA). Elle gagnerait également à se nourrir de témoignages professionnels d'anciens étudiants, de photos de projets représentatifs de la section, de l'ancrage historique et du patrimoine de la formation, etc. La forme devrait être orientée davantage vers les « clients » et souligner les points forts du bachelier (l'employabilité des futurs diplômés, des équipements de pointe ou encore l'encadrement de qualité).
- 5 Dans la mesure du possible, il conviendrait que le site internet du CTA contienne des liens renvoyant vers les formations qui s'y déroulent (et réciproquement).
- 6 Il est important également de distinguer clairement, dans les supports de communication, le bachelier des autres formations organisées au niveau de l'enseignement secondaire.

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 enseignants du bac. EM ont bénéficié d'une formation prise en charge par le Service d'inspection de l'enseignement de promotion sociale pour appréhender correctement les acquis d'apprentissage (AA) des UE du dossier pédagogique. Les AA sont communiqués aux étudiants dans les fiches d'intentions pédagogiques.

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

- 2 Alors que le contexte d'une formation en horaire décalé ne s'y prête pas facilement, les experts soulignent les efforts réalisés par l'équipe pédagogique pour proposer aux étudiants des activités qui les mettent en contact avec l'extérieur.
- 3 Les échanges avec plusieurs parties prenantes font apparaître des lacunes dans le programme de la formation dans le domaine de la gestion de projet, en méthodologie de la recherche (recherche documentaire, rédaction d'écrits scientifiques, etc.) et en sécurité.
- 4 Le comité soutient le travail en cours sur la rédaction d'un carnet de stage spécifique aux activités d'intégration professionnelle du bachelier, reposant sur les AA et critères d'évaluation tels que définis dans le DP.
- 5 Les étudiants se disent satisfaits de l'accompagnement proposés pour l'épreuve intégrée (EI). Toutefois, le comité déplore le manque d'homogénéité dans sa structure formelle (couvertures et pages de garde disparates) et la présentation du cahier des charges souvent trop succincte, ce qui nuit à l'image de professionnalisme du bachelier.

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

- 6 Le comité n'a pas enregistré de plainte ou de souhait de la part des étudiants quant à la charge de travail.
- 7 Les experts constatent que la notion de crédit ECTS ne fait guère partie du vocabulaire de l'établissement, les enseignants n'envisageant son utilité que dans un contexte de mobilité internationale.

- 8 Les UE portant sur les techniques spécifiques (« froid/chaud »), sont plutôt groupées en fin de cursus ce qui est un motif de démotivation pour certains étudiants en début de formation.

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

- 9 Les grilles d'évaluation et les modalités d'évaluation sont transmises aux étudiants.
- 10 Même si ce bachelier est la seule formation d'enseignement supérieur proposée par l'établissement, les enseignants rencontrés identifient bien le niveau 6 des certifications de l'enseignement supérieur en Fédération Wallonie-Bruxelles à atteindre et les distinctions avec les titres de l'enseignement secondaire du même domaine technique.
- 11 Les dispositifs d'apprentissage reposent parfois sur des activités collectives et des travaux de groupe, mais les évaluations portent bien sur les AA individuels.

RECOMMANDATIONS

- 1 Pour pallier les lacunes du DP, le comité des experts suggère de creuser la piste d'une réappropriation des UE concernant les AIP (dont la plupart des étudiants sont dispensés par VAE) en y introduisant des activités de préparation à la recherche de stage ou d'emploi (C.V., lettres de motivation, construction de réseau professionnel), de développement de *soft skills*, de préparation à l'EI, etc.
- 2 Les experts recommandent de professionnaliser la présentation de l'EI et de veiller à y trouver un cahier des charges précis.
- 3 Les experts encouragent l'établissement à introduire systématiquement la notion de crédit ECTS à sa réflexion, son fonctionnement et sa communication. Indépendamment de toute mobilité, la notion de crédit ECTS permet de penser et d'analyser la cohérence et la charge de l'ensemble des activités d'apprentissage des étudiants dans le programme et pas uniquement en présentiel.

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 L'horaire de soirée de la formation impose le recrutement de personnel disposé à travailler selon un horaire inconfortable. Le cadre enseignant et administratif de la formation est toutefois complet. La direction, les services administratifs et les professeurs sont largement accessibles.
- 2 Une part importante des enseignants possède un titre pédagogique. D'autres sont en cours d'obtention du Certificat d'aptitude pédagogique approprié à l'enseignement supérieur (CAPAES). Plusieurs enseignants sont également actifs dans le secteur professionnel du bachelier, ce qui favorise l'actualisation de leurs compétences et la pertinence des contenus du programme.
- 3 La formation continuée du personnel administratif est régulière, ce qui est souligné par le comité des experts comme une bonne pratique.
- 4 Le guide d'accueil du personnel enseignant est une bonne initiative. Outre le fait de favoriser l'accueil et la familiarisation du nouvel engagé à son environnement de travail, ce guide est un exemple d'explicitation des procédures de fonctionnement de l'établissement, des activités et des responsabilités des parties prenantes, etc.

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

- 5 L'accès au CTA dont la formation bénéficie est un véritable atout. Il garantit la mise à disposition d'équipements de pointe et des économies d'investissements matériels.
- 6 Une bibliothèque est accessible au sein de l'établissement pour les étudiants du bachelier. L'ensemble des locaux bénéficient d'une couverture WIFI. Les photocopies des étudiants sont réalisées gracieusement au secrétariat.
- 7 Des locaux de convivialité sont accessibles aux étudiants qui peuvent notamment s'y restaurer.
- 8 Les supports de cours manquent parfois de consistance et ne sont pas soutenus par suffisamment de manuels de référence. Par ailleurs, les étudiants sont légitimement demandeurs d'une plateforme pédagogique afin de les centraliser et de faciliter leur mise à disposition.
- 9 Le logiciel de conception mécanique enseigné actuellement est inadapté aux besoins actuels de la profession.

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

- 10 La mission de promotion sociale du bachelier est remplie, selon toutes les parties prenantes.
- 11 La direction prend la peine de recevoir chaque étudiant lors de son inscription, pour analyser son projet de formation et envisager, le cas échéant, une réorientation, une ou des dispense(s) et/ou de la VAE.
- 12 Les étudiants ont accès à leurs copies d'examen corrigées. Si nécessaire, une remédiation individuelle est organisée par les enseignants.
- 13 L'établissement ne dispose pas de services transversaux, tels qu'un service d'aide à la réussite (SAR) ou un service social. Les étudiants et diplômés rencontrés n'expriment toutefois pas de besoins particuliers dans ces domaines.
- 14 Une très grande partie du suivi des étudiants du bachelier repose sur les interactions informelles qu'ils entretiennent avec le corps enseignant. Ce fonctionnement est favorable aux étudiants qui maintiennent de bonnes relations avec les enseignants ; il porte toutefois en germe des risques de dérive ou de manque d'objectivité dans certaines situations en fonction des affinités d'ordre personnel partagées par les parties impliquées.
- 15 L'admission au bac. EM est limitée à environ trente étudiants, selon l'appréciation de l'établissement. Le comité estime que ce quota pourrait être revu à la hausse d'autant plus que le diplôme donne accès à des métiers en pénurie.

Dimension 4.4 : Analyse des données nécessaires au pilotage du programme]

- 16 À ce stade, aucune collecte de données n'est organisée afin d'assurer le pilotage du programme.

RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité suggère de développer des procédures de référence précisant les activités-clefs du fonctionnement académique et de s'appuyer sur des descriptions de fonction détaillées, afin de faciliter les prises de fonctions et la continuité des services au-delà des personnes.
- 2 Le comité recommande d'être vigilant quant la pérennité de l'accès au CTA, dont la formation est dépendante. Par ailleurs l'étroite relation du CTA avec la formation devrait être mise en avant comme facteur d'attractivité auprès des étudiants potentiels.
- 3 Les experts encouragent l'établissement à exploiter les informations relatives à la formation qui sont déjà à leur disposition pour servir la démarche qualité.
- 4 Un effort doit être fait par une partie des enseignants pour renforcer le contenu et la disponibilité de leurs supports de cours.
- 5 Une convergence vers l'utilisation d'une plateforme de *e-learning* commune doit être entreprise pour simplifier la communication entre les parties prenantes.

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 Cette autoévaluation est la première que réalise l'établissement qui s'initie à la démarche.
- 2 Le dossier d'autoévaluation (DAE) est clair. Il suit le référentiel proposé par l'AEQES, mais il reflète surtout les perceptions de la direction et du coordinateur qualité, seuls rédacteurs du document produit dans l'urgence.
- 3 Une commission d'évaluation interne (CEI) est finalement constituée depuis avril 2019.

Dimension 5.2 : Analyse SWOT

- 4 L'analyse SWOT est réalisée à la suite du DAE. Davantage nourrie par diverses parties prenantes que le DAE (cf. supra), elle constitue une ressource plus complète et donc plus porteuse pour la construction du plan d'action de l'établissement. Elle témoigne, toutefois, de la vision relativement réaliste que l'établissement a de lui-même.
- 5 Plusieurs points mentionnés dans la SWOT ne sont pas développés en amont dans le DAE. Dès lors, elle ne remplit pas pleinement son rôle de support à l'organisation d'un plan d'action cohérent.

Dimension 5.3 : Plan d'action et suivi

- 6 Le plan d'action n'est pas suffisamment développé pour être opérationnel et soutenir le développement d'une démarche qualité du bachelier.

RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité recommande à l'établissement de pérenniser la CEI au-delà de la visite des experts, quelle qu'en soit l'appellation (par exemple, « comité de pilotage ») en veillant à y maintenir une composition large, incluant des étudiants, des diplômés et des représentants des milieux professionnels.
- 2 Le comité encourage l'établissement à développer sa « culture qualité » en mobilisant notamment les ressources offertes par les agents relais du CEPEONS ou de l'AEQES.

- 3 Avant tout déploiement, le plan d'action doit être clarifié et priorisé. Sa mise en œuvre opérationnelle requiert d'en détailler plusieurs éléments : échéancier (avec éventuellement des livrables intermédiaires), responsables, ressources et indicateurs d'accomplissement.

Conclusion

Le bachelier en Électromécanique, orientation climatisation et techniques du froid des Cours industriels de la Ville de Bruxelles dispose de plusieurs atouts : la pertinence de la formation offerte en continuité avec une offre de l'enseignement secondaire ; les équipements proposés par le CTA ; l'implication des enseignants et de la direction.

Il comporte également des éléments de fragilité liés, notamment, à sa position de bachelier unique au sein de l'établissement ainsi qu'à sa régulation souvent informelle et dépendante des initiatives individuelles.

Le renforcement de la culture qualité devrait lui permettre à l'avenir de mettre en œuvre des modalités plus systématiques de pilotage assurant sa pérennité et sa qualité sur le long terme.

Droit de réponse de l'établissement

Droit de réponse de l'établissement évalué

Commentaire général éventuel :

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

Critère / Dimension	Rubrique ¹	Point ²	Observation de fond

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

VANDER STOCK Tatiana
 Directrice



Nom et signature du/de la coordonnateur/trice de l'autoévaluation

CLAVE Lionel



¹ Mentionner la rubrique (« Constats et analyse » ou « Recommandations »).
² Mentionner le numéro précédant le paragraphe.