



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

Jacques Rogister
Elizabeth Gardère
Salim Joudad
Jean-Pierre Lannoy

RAPPORT D'ÉVALUATION

Cluster Business et Coopération

Bachelier en Commerce extérieur
Bachelier en Immobilier

Institut provincial d'enseignement supérieur
de promotion sociale Henri la Fontaine

22 Décembre 2021

Table des matières

Business et Coopération : Institut provincial d'enseignement supérieur de promotion sociale Henri la Fontaine	3
Contexte de l'évaluation	3
Synthèse.....	4
Présentation de l'établissement et du programme évalué	6
Critère 1 : L'établissement/l'entité a formulé, met en œuvre et actualise une politique pour soutenir la qualité de ses programmes.....	8
Dimension 1.1 : Politique de gouvernance de l'établissement.....	8
Dimension 1.2 : Gestion de la qualité aux niveaux de l'établissement, de l'entité et du programme.....	8
Dimension 1.3 : Élaboration, pilotage et révision périodique du programme	9
Dimension 1.4 : Information et communication interne.....	9
Critère 2 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer la pertinence de son programme.....	10
Dimension 2.1 : Appréciation de la pertinence du programme	10
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.....	12
Dimension 3.1 : Acquis d'apprentissage du programme	12
Dimension 3.2 : Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage qui permettent d'atteindre les acquis visés.....	12
Dimension 3.3 : Agencement global du programme et temps prévu pour l'atteinte des acquis d'apprentissage visés.....	13
Dimension 3.4 : Évaluation du niveau d'atteinte des acquis d'apprentissage visés.....	13
Critère 4 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer l'efficacité et l'équité de son programme	14
Dimension 4.1 : Ressources humaines (affectation, recrutement, formation continuée) ...	14
Dimension 4.2 : Ressources matérielles (matériaux pédagogiques, locaux, bibliothèques, plateformes TIC)	14
Dimension 4.3 : Équité en termes d'accueil, de suivi et de soutien des étudiants	15
Dimension 4.4 : Analyse des données nécessaires au pilotage du programme.....	15
Critère 5 : L'établissement/l'entité a établi l'analyse de son programme et construit un plan d'action visant son amélioration continue	17
Dimension 5.1 : Méthodologie de l'autoévaluation	17
Dimension 5.2 : Analyse SWOT	17
Dimension 5.3 : Plan d'action et suivi	17
Conclusion	19
Droit de réponse de l'établissement.....	20

Business et Coopération : Institut provincial d'enseignement supérieur de promotion sociale Henri la Fontaine

Contexte de l'évaluation

L'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur (AEQES) a procédé en 2020-2021 à l'évaluation du bachelier en Commerce extérieur et du bachelier en Immobilier. Dans ce cadre, les experts mandatés par l'AEQES ont procédé à l'évaluation via visioconférence (période Covid-19) les 29 et 30 mars 2021 à l'Institut provincial d'enseignement supérieur de promotion sociale Henri la Fontaine, accompagnés par un membre de la Cellule exécutive.

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 quatre représentants des autorités académiques, douze membres du personnel, dix étudiants, trois diplômés et trois représentants du monde professionnel. Les experts ont aussi reçu des photos des équipements dédiés à la formation des étudiants.

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 comité¹

- Jacques Rogister, expert en gestion de la qualité et président du comité des experts
- Elizabeth Gardère, experte paire
- Salim Joudad, expert étudiant
- Jean-Pierre Lannoy, expert de la profession

¹ Un bref résumé du *curriculum vitae* des experts est publié sur le site internet de l'AEQES : http://aeqes.be/experts_comites.cfm

FORCES PRINCIPALES

- Petits groupes d'étudiants favorisant les interactions entre les professeurs et les apprenants.
- Outils informatiques pour la communication interne.
- Suivi des étudiants pour les épreuves intégrées.
- Nouvelle organisation comprenant une direction et une coordination motivées et prêtes à s'investir dans le renouveau des sections et qui a mis en place un réel plan stratégique.
- Efficacité de la VAE.

FAIBLESSES PRINCIPALES

- Manque d'interactions avec le monde professionnel.
- Absence de visites lors des stages.
- Organisation du secrétariat à structurer.
- Absence de support de cours (Immobilier).
- Pas d'association, ni de maintien de contacts avec les diplômés

OPPORTUNITÉS

- Direction qui est consciente d'un renouveau à apporter aux deux bacheliers.
- Situation géographique de l'Institut.
- Débouchés pour le Bac ComEx en progression.
- Volonté d'ouverture au monde de l'entreprise.
- Nouveau nom associé à une nouvelle campagne de communication.

MENACES

- Diminution drastique du nombre d'étudiants, au risque de voir disparaître les sections surtout en Immobilier.
- Réputation de l'enseignement de promotion sociale (pour les étudiants et les débouchés).
- Concurrence d'une autre école de promotion sociale et de l'IFAPME pour le bachelier en Immobilier.
- Pas de formation continuée

RECOMMANDATIONS PRINCIPALES

- 1 Le comité recommande à l'établissement de profiter de sa nouvelle appellation pour accentuer la dynamique de renouveau de l'établissement (communication externe, notoriété).
- 2 Le comité suggère de réaliser une étude de concurrence pour le bachelier en Immobilier de façon à dégager ses points forts et sa différenciation.
- 3 Le comité préconise d'améliorer la politique des ressources humaines, tant au niveau du recrutement des nouveaux professeurs, qu'au niveau de la formation continuée ou la répartition des tâches des services transversaux.
- 4 Le comité encourage l'Institut à se rapprocher du monde professionnel en créant des événements qui à la fois donneraient une image positive de l'établissement et favoriseraient le maillage des

étudiants et des entreprises. De même, des moyens devraient être mis en œuvre pour garder le contact avec les diplômés en développant le réseau alumni.

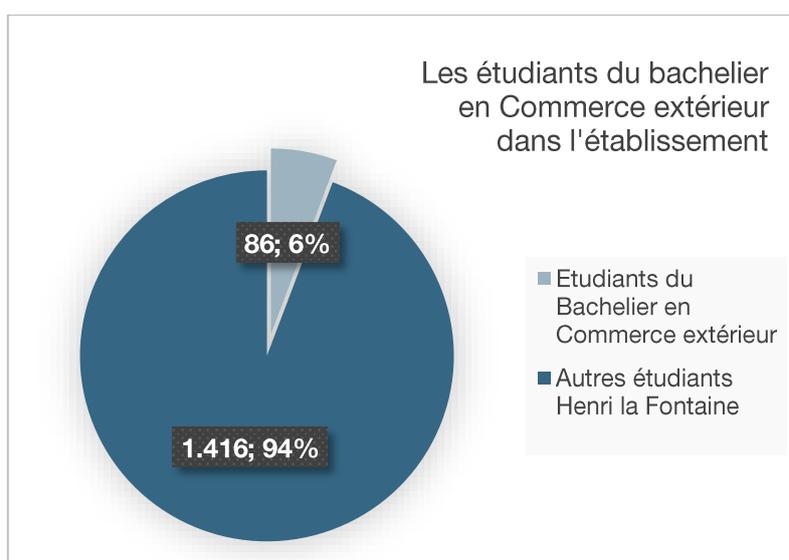
- 5 Le comité propose une récolte plus systématique des informations relatives à la satisfaction de l'enseignement par les parties prenantes.

Présentation de l'établissement et du programme évalué

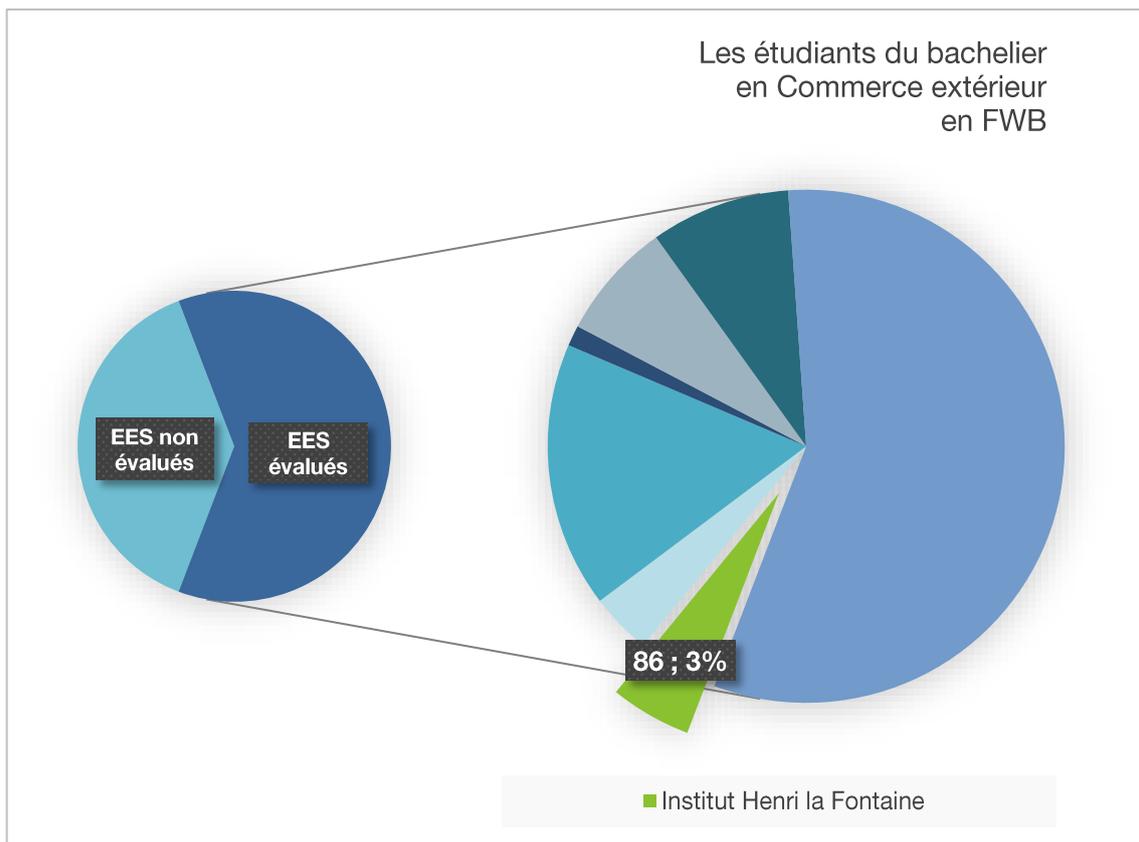
L'Institut provincial d'enseignement supérieur de promotion sociale Henri la Fontaine (anciennement appelé Institut PROMSOC Supérieur Mons-Borinage), fait partie de l'Enseignement de Promotion Sociale (EPS) du réseau officiel subventionné provincial (CPEONS). Son Pouvoir organisateur est la Province du Hainaut – Direction générale des enseignements. L'Institut résulte de la fusion en 2014, des trois établissements d'enseignement de promotion sociale de la région Mons-Borinage – le CPEPSB, l'EISP et Mons Formations. Chacune de ces écoles organisaient de l'enseignement secondaire et de l'enseignement supérieur.

L'Institut dispense des formations de type court en journée et en soirée. Outre les bacheliers en Commerce extérieur et en Immobilier sur le site de Mons, l'Institut Henri la Fontaine organise au niveau supérieur un brevet de l'enseignement supérieur, 16 bacheliers et un bachelier de spécialisation.

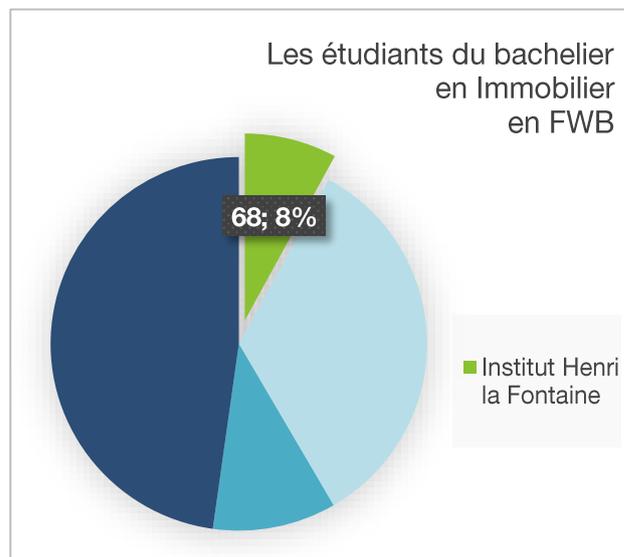
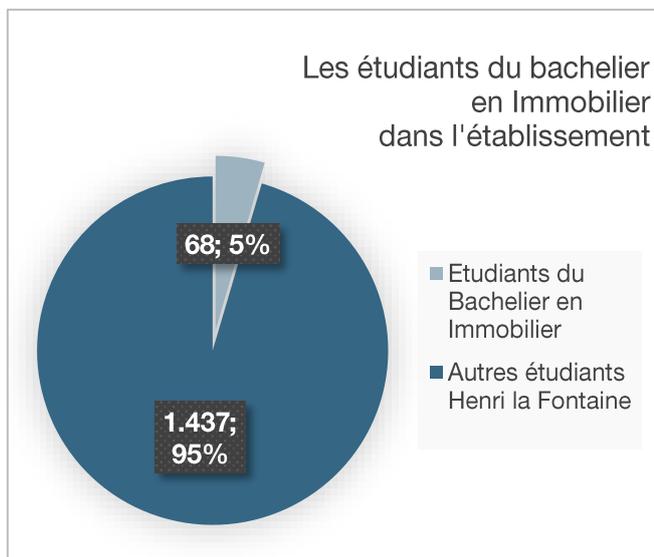
En 2018-2019, 86 étudiants sont inscrits au bachelier en Commerce extérieur (Bac ComEx), sur un total de 1505 inscrits à l'Institut pour l'enseignement supérieur, soit 6 % des effectifs. Ces 86 étudiants représentent, par ailleurs, 3 % des étudiants inscrits à ce même bachelier sur un total de 2747 étudiants pour l'ensemble de la Fédération Wallonie-Bruxelles².



² Source : DAE des établissements et base de données SATURNE, année de référence 2018-2019. Le graphique « Les étudiants du bachelier en Commerce extérieur en FWB » fait la distinction entre les établissements dispensés d'évaluation dans le cadre de la phase pilote de l'AEQES et les établissements évalués en 2020-2021.



En 2018-2019, 68 étudiants sont inscrits au bachelier en Immobilier (Bac Immo), sur un total de 1505 inscrits à l'Institut pour l'enseignement supérieur, soit 5 % des effectifs. Ces 68 étudiants représentent, par ailleurs, 8 % des étudiants inscrits à ce même bachelier sur un total de 858 étudiants pour l'ensemble de la Fédération Wallonie-Bruxelles³.



³ Source : DAE des établissements et base de données SATURNE, année de référence 2018-2019.

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 L'équipe de direction a pris place à la suite à d'une fusion de trois établissements. Cette équipe est en train d'instaurer une nouvelle dynamique de gouvernance qui se veut participative et a défini les valeurs de l'établissement au travers d'un nouveau plan stratégique. Elle a notamment créé des nouvelles fonctions de relais, comme les coordinateurs de section ou les délégations étudiantes. Néanmoins, dans les faits, les rôles de ces différents intervenants restent à définir et à rendre opérationnels.
- 2 De même, le comité constate que certaines fonctions restent difficilement identifiables pour les parties prenantes. Par exemple, la conseillère pédagogique est, aux yeux du comité, plus une interface entre les étudiants et l'établissement qu'une accompagnatrice pédagogique pour les enseignants. Parallèlement la coordination qualité dépasse son rôle et s'occupe de coordination pédagogique.
- 3 Les chantiers en cours sont à l'heure actuelle traités de manière transversale. Le comité s'interroge toutefois sur l'implémentation et l'acceptation des actions sur le terrain.
- 4 La création de la délégation étudiante est un outil de management participatif qui favorisera la communication des sections vers l'établissement et vice-versa. Cette délégation reste à structurer et à rendre effective dans chaque section.
- 5 Il convient de noter que le bachelier Immobilier était organisé en co-diplomation avec l'IRAM jusqu'à la fin de l'année académique 2018-2019.

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

- 6 L'établissement a la volonté de mettre en place une politique de gestion de la qualité, en témoigne notamment la rédaction d'une Charte « qualité ». Il existe une coordination qualité institutionnelle reposant sur deux personnes, et un membre de la direction est expérimenté en la matière ce qui favorise un lien étroit entre la gouvernance et la démarche qualité.
- 7 À ce stade, au vu des démarches entreprises, la gestion de la qualité reste, toutefois, à consolider, de façon à faire participer les différentes parties prenantes, malgré des groupes de travail à cet effet sur Moodle, et amener des propositions concrètes d'amélioration continue.
- 8 La baisse des inscriptions surtout dans la section Immobilier est inquiétante. Son analyse est en cours dans le cadre de la démarche qualité.

Dimension 1.3 : Élaboration, pilotage et révision périodique du programme

- 9 Les évaluations des enseignements par les étudiants (EEE) ont été mises en place et ont pour visée de soutenir le pilotage du programme. Ces évaluations restent cependant au stade embryonnaire pour l'instant dans le Bac ComEx et le Bac Immo.
- 10 À ce stade, le comité constate que le monde professionnel et les diplômés ne participent pas formellement au pilotage, voire à la révision, du programme. Il n'existe, en effet, pas de collecte d'informations structurées pour ces parties prenantes.

Dimension 1.4 : Information et communication interne

- 11 L'établissement dispose de plusieurs outils de communication et a rendu obligatoire l'utilisation du Webmail institutionnel ce qui permet une meilleure communication en interne. Toutefois, avec la pandémie du Covid-19, de nouveaux canaux de communication ont vu le jour et se sont ajoutés aux précédents (*TEAMS, Moodle, e-campus*) ce qui risque de disperser la communication interne et d'engendrer une perte d'informations.

RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité recommande de clarifier le rôle de chacun dans de véritables profils de fonction avec des attributions et des objectifs précis. Il conviendra parallèlement de définir clairement la fonction de coordinateur de section.
- 2 Le comité invite l'établissement à diffuser son plan stratégique auprès des parties prenantes : étudiants, personnels administratifs et enseignants.
- 3 Le comité encourage à décliner l'approche transversale dans les sections en s'appuyant notamment sur les coordinations de section et en respectant les spécificités de chaque formation. Il convient cependant d'impliquer l'ensemble des ressources humaines de l'établissement de façon à en stimuler l'adhésion.
- 4 Le comité approuve positivement la formation des délégations étudiantes et recommande, à moyen terme (un délai d'un an), la création du conseil étudiant.
- 5 Le comité engage l'établissement à poursuivre le travail de mise en place de la coordination qualité, en définissant clairement son rôle, en veillant à ce que les attributions soient respectées et en informant les parties prenantes de la finalité de la fonction, de façon à amener des actions concrètes d'amélioration.
- 6 Le comité recommande de poursuivre le développement des évaluations des enseignements par les étudiants, en s'assurant de bien communiquer sur l'utilité et l'importance de la procédure et d'assurer un feedback vers les étudiants.
- 7 Le comité incite l'établissement à impliquer de manière formelle le monde professionnel et les diplômés dans la vie des programmes (collecte de données, soirées d'échanges, propositions de stage, animation des alumni, etc.).
- 8 À l'issue de la crise sanitaire, le comité suggère de mener une réflexion globale sur le moyen de communication à mettre en place à l'usage de tous les services, sections et pôle administratif.

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 dossier pédagogique du Bac ComEx est en cours de révision pour devenir le bachelier en *International Business*. La révision du programme n'est pas de la responsabilité de l'établissement et les parties prenantes n'ont pas toujours été consultées. La direction s'engage à veiller au mieux à la mise en œuvre de ce nouveau dossier pédagogique en y associant toutes les équipes.
- 2 Le comité relève que l'emploi des 20% d'autonomie reste à la discrétion des enseignants dans les bacheliers évalués ce qui ne favorise pas l'emploi coordonné de cette faculté pour soutenir la pertinence des programmes et ainsi combler les retards dans la révision des dossiers pédagogiques.
- 3 Le comité remarque que les étudiants ont du mal à percevoir tous les débouchés métiers possibles à l'issue de leur formation surtout en bachelier en Immobilier. Ce constat est renforcé par le manque de contact avec le monde professionnel en dehors des stages en cours de cursus.
- 4 Le comité souligne la plus-value d'enseignants-experts ayant une activité professionnelle encore importante en lien avec les matières qu'ils dispensent. Cela assure des liens avec la réalité du monde de l'entreprise, mais qui à eux seuls ne suffisent pas à rapprocher les bacheliers de l'univers professionnel.
- 5 Au niveau du Bac Immo, le comité constate que des contacts réguliers ne sont pas établis avec l'Institut professionnel des agents immobiliers (IPI), ou encore avec les fédérations professionnelles alors que les métiers d'agent immobiliers (courtiers, syndics, régisseurs, etc.) devraient être des débouchés-clés pour la section.
- 6 Au niveau du Bac ComEx, il existe des contacts avec l'AWEX. Ceux-ci pourraient être renforcés notamment en informant sur les possibilités de stage à l'étranger via le programme « Explort ».
- 7 Le comité constate qu'il n'existe pas, à l'heure actuelle, de structure réunissant les diplômés (réseau alumni) ce qui prive l'établissement d'une ouverture sur le monde professionnel, d'un vivier de lieux de stages potentiels et d'opportunités d'accès à l'emploi pour ses futurs diplômés.

Dimension 2.2 : Information et communication externe

- 8 L'établissement a changé de nom afin de faire référence aux valeurs qui s'y rapporte : « Un enseignement pour tous », et a l'intention de communiquer ce changement au grand public. Le comité constate que l'établissement ne dispose pas encore d'une

véritable stratégie de communication pour se distinguer des autres établissements. La direction reconnaît que le canal de communication majeur vers le monde extérieur reste le bouche-à-oreille.

- 9 Globalement en termes de communication, le comité constate qu'il est difficile de joindre le secrétariat par téléphone ce qui d'une part pourrait décourager des prospects et d'autre part rend la communication compliquée avec les étudiants déjà engagés dans leur formation.
- 10 Le comité relève que l'organisation d'évènements orientés public et/ou monde professionnel reste rare. Le comité souligne toutefois l'initiative du *Speed-dating* étudiant et encourage l'établissement à le poursuivre.

RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité préconise d'inviter régulièrement des professionnels du secteur tant en Immobilier qu'en Commerce extérieur, de manière à donner un éclairage sur toutes les facettes du métier (conférences, témoignages, business case, etc.). Par exemple pour l'Immobilier des syndics d'immeuble, des courtiers, des régisseurs, des promoteurs, des marchands de bien, des gestionnaires de patrimoine, etc. ; pour le Commerce extérieur, des spécialistes e-commerce à l'international, des représentants de multinationales, de sociétés d'import-export, de commerce équitable, de services publics de soutien au commerce international, des douanes, etc.
- 2 Le comité recommande de favoriser la participation des sections à des projets hors cadre scolaire comme les YEP ou les « Négociables ».
- 3 Le comité encourage l'établissement à mettre en avant les « *success stories* » de ses diplômés de façon à valoriser les sections et donner une image positive de l'établissement.
- 4 Le comité suggère de mettre en place une stratégie de communication générale de manière à valoriser tous les atouts de l'établissement et de ses sections. Cette stratégie devrait inclure tous les canaux utiles à son déploiement (réseaux sociaux, presse, etc.). Complémentairement, une réflexion sur la téléphonie et les services d'accueil devrait être menée dans les meilleurs délais afin de les rendre plus accessibles.
- 5 Le comité propose la création d'une cellule transversale dédiée aux évènements extérieurs qui rendrait la communication générale plus homogène, dynamique et professionnelle.
- 6 Le comité suggère au coordinateur de la section Immobilier de prendre les contacts nécessaires auprès de l'IPI, qui, comme il le fait pour d'autres institutions peut venir expliquer les différentes facettes du métier et les débouchés possibles. Cela est également valable pour d'autres associations professionnelles tant en Immobilier qu'en Commerce extérieur.
- 7 Le comité recommande au coordinateur de la section ComEx de renforcer les relations avec l'AWEX, notamment de façon à favoriser les stages à l'étranger du programme « Explort ».
- 8 Le comité invite l'établissement à mettre en place des outils qui permettent de rassembler les diplômés de chaque section (groupes sur les réseaux sociaux ou autres) afin d'organiser des conférences, de développer un portefeuille de lieux de stages, de favoriser les offres d'emplois, etc.

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 dossiers pédagogiques et les fiches de présentation des unités d'enseignement sont présents sur le site internet et sont accessibles à tous. Néanmoins, le comité constate que les fiches détaillées des UE avec notamment les modalités pédagogiques et d'évaluation sont encore à la discrétion des enseignants et ne sont pas toutes disponibles sur le *Moodle*.

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

- 2 Le comité constate qu'en dehors du stage et de l'épreuve intégrée, les activités tournées vers le monde professionnel restent limitées dans les bacheliers évalués, ce qui ne favorise pas la compréhension de la finalité des matières enseignées.
- 3 Le comité souligne le bon travail d'accompagnement réalisé pour les stages ou pour l'épreuve intégrée (dossier d'accompagnement, séances d'information multiples, suivi individuel (un enseignant/un étudiant), etc.).
- 4 Le comité remarque l'absence de recours, dans les notes des cours théoriques notamment, à des ouvrages professionnels de référence ou d'articles scientifiques susceptibles d'orienter les étudiants dans leur parcours. L'absence de bibliothèque interne à l'école renforce cette faiblesse de qualité pédagogique et pose un problème d'acquisition des fondamentaux et de la méthodologie requise avant l'accès à la pratique.
- 5 Le comité relève que les étudiants ne perçoivent pas toujours l'utilité de certains cours dispensés (exemple : éléments métrés en Bac Immo, néerlandais en Bac ComEX) ce qui témoigne d'un certain manque de compréhension globale des étudiants vis-à-vis de la cohérence des programmes évalués.
- 6 Les étudiants de différentes sections sont regroupés pour les cours de langue. Cela semble impliquer des lacunes dans l'apprentissage du vocabulaire spécifique propre à chaque formation.
- 7 Le comité entend de ses contacts lors de la visite d'évaluation que les supports de cours en Immobilier sont parfois sommaires, voire inexistantes.
- 8 Les informations envers les étudiants, notamment concernant les stages ne semblent pas communiquées suffisamment tôt ce qui peut procurer aux étudiants du stress et une organisation difficile de leur emploi du temps.

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

- 9 Les programmes évalués se basent sur les dossiers pédagogiques propres à chaque cursus et le système permet une organisation modulaire des cours individualisée.

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

- 10 Le comité constate que les étudiants reçoivent les instructions relatives aux évaluations à temps.
- 11 Le comité relève que l'évaluation de l'épreuve intégrée se fait de manière collégiale avec les membres du jury.
- 12 Au niveau des stages, le comité remarque que la visite sur le lieu de stage de l'enseignant référent ou un simple contact avec l'entreprise n'est pas systématique pour s'assurer de son bon déroulement.
- 13 Il apparaît certains soucis de communication quant aux résultats qui sont communiqués tardivement ou ne sont communiqués qu'en termes de réussite ou d'échec. Cela contribue à un sentiment de manque de soutien pour les étudiants.

RECOMMANDATIONS

- 1 Il convient de poursuivre le travail de sensibilisation de rédaction des fiches UE auprès des enseignants, et puis d'organiser de manière formelle la prise de connaissance des fiches UE par les étudiants de manière à valoriser leur pertinence.
- 2 Le comité encourage la diversification des activités pédagogiques en favorisant les contacts avec le monde professionnel (invitation de conférencier, visite d'entreprise, etc.) et de mener une réflexion sur la diversité des approches pédagogiques (classe inversée, etc.). Cette réflexion pourrait s'appuyer sur la future coordination pédagogique.
- 3 Le comité recommande de s'assurer que les étudiants aient bien l'ensemble des informations à temps pour la préparation de leur stage et de l'épreuve intégrée. Cette mission doit être attribuée, de manière formalisée, par exemple, au coordinateur de section ou au conseiller pédagogique.
- 4 Le comité préconise de mieux formaliser le suivi du stagiaire dans l'entreprise dédiée de façon à pouvoir en donner une évaluation objective. De même, les entreprises pourraient être sollicitées de manière à obtenir des retours sur le déroulement des stages au-delà du volet administratif (conformité entre acquis et compétences).
- 5 Afin de poursuivre la découverte des débouchés métiers (recommandation critère 2), le comité propose d'initier dès le début du cursus des séances d'introduction à la variété des métiers et de favoriser la justification des matières du programme ainsi que la démarche pédagogique par rapport aux débouchés professionnels.
- 6 Le comité engage l'établissement à améliorer la transmission des résultats définitifs détaillés auprès des étudiants (délais, forme, explications, clarté, etc.).
- 7 Le comité encourage les enseignants à veiller à la qualité de leurs supports de cours en y incluant des référencements susceptibles d'orienter les étudiants.

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'établissement est conscient des difficultés rencontrées par le service administratif et entend prendre des actions. De même ce service ne semble pas avoir une vision globale sur l'organisation générale de l'établissement.
- 2 Le comité souligne le souci de la direction de répondre aux desideratas des enseignants lors de réunions spécifiques et ainsi créer un dialogue entre les enseignants et la direction.
- 3 Le comité constate que l'établissement n'a pas mis en place une politique de formation continue de son personnel. Dans le cadre légal de l'enseignement de promotion sociale, il n'y a, en effet, aucune obligation de formation continue pour les chargés de cours. Les formations communes restent donc à la discrétion de chacun. Par ailleurs, des formations de types disciplinaires et techniques sont aux frais des enseignants et à prendre sur leur temps libre. L'établissement a mis cependant récemment en place des formations pédagogiques en e-learning et classe inversée.

Droit de réponse de l'établissement

- 4 Même si la responsabilité finale des engagements revient au Pouvoir Organisateur, la direction de l'établissement joue un rôle de prescripteur dans le recrutement. Dans ce cadre, le comité souligne que la procédure de recrutement des enseignants-experts n'est pas formalisée et repose sur les relations informelles des enseignants en poste. Il n'y a pas de recherche du ou de la spécialiste qui pourrait amener les meilleures compétences professionnelles et pédagogiques aux sections.

Droit de réponse de l'établissement

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

- 5 Un informaticien assure la veille technique de première ligne, mais il semble manquer un *reporting* des interventions, qui pourrait mettre en évidence certaines améliorations.
- 6 L'établissement dispose d'un *Moodle* et d'un e-campus, le comité constate toutefois la méconnaissance et/ou l'utilisation d'outils d'interactivité intégrés dans les cours (exemple : *Wooclap*)

- 7 Le comité constate l'absence de bibliothèque qui selon les étudiants constituerait une plus-value. Les étudiants ont toutefois conscience d'avoir accès aux bibliothèques du pôle hainuyer.
- 8 Sur base des photos fournies par l'établissement, le comité constate que les bâtiments où sont dispensés les bacheliers évalués sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

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

- 9 Bien que des améliorations restent à faire, le comité souligne les mesures prises afin de faciliter l'accès au secrétariat (prise de rendez-vous en ligne, formulaire de demande de documents, etc.).
- 10 Il souligne également l'existence d'un guide étudiant et d'une brochure spécifique à chaque section dédiés au fonctionnement organisationnel de l'établissement.
- 11 Le comité constate l'efficacité de la procédure VAE (valorisation des acquis d'expérience) et son utilisation fréquente.
- 12 Le comité remarque qu'il n'y a pas de procédure de suivi des abandons (contact avec l'étudiant, justification de l'abandon, etc.). Or, cela pourrait être l'occasion de recueillir de l'information sur les besoins des étudiants en termes d'organisation ou de contenu, et peut-être de repêcher l'un ou l'autre étudiant.
- 13 Le comité observe qu'un nombre important de missions transversales repose sur une seule personne à savoir la conseillère pédagogique (suivi des VAE, soutien aux étudiants, relais inclusion, etc.). Le comité s'inquiète de la soutenabilité de cette charge sur une personne.

Dimension 4.4 : Analyse des données nécessaires au pilotage du programme

- 14 Le comité constate l'inexistence à ce stade d'une collecte de données systématisée et formalisée auprès des diplômés et/ou des représentants du monde professionnel pour soutenir le pilotage du programme. Le comité souligne toutefois que la coordination qualité a conscience de ce chantier.

RECOMMANDATIONS

- 1 Il convient d'intégrer l'équipe administrative dans les objectifs de l'établissement, de façon à donner plus de sens à ses missions. L'équipe administrative pourrait être consultée et associée aux projets et, tout au moins, en être informée.
- 2 Le comité recommande la mise en place d'une politique de formation, comprenant un plan de formation et un suivi individuel des formations suivies. Dans ce cadre, des moyens de financement devront être dégagés de façon à définir un budget global.
- 3 Le comité suggère de mettre en place un *reporting* des incidents informatiques, de façon à pouvoir quantifier la problématique de l'accessibilité des étudiants aux outils informatiques.

- 4 Le comité encourage les équipes pédagogiques à s'intéresser au développement de nouvelles méthodes de nature à valoriser l'interactivité dans les cours.
- 5 En l'absence de bibliothèque, il convient de s'assurer que les étudiants ont connaissance de leur droit d'accès aux bibliothèques du pôle ou de favoriser l'accès à des bibliothèques virtuelles.
- 6 Le comité suggère d'assurer un suivi formalisé des abandons afin d'en comprendre les causes, voire de les éviter. Cette information devra être relayée vers le service qualité et la coordination de section.
- 7 Le comité préconise d'éviter de charger une même personne de plusieurs aspects de l'accompagnement, ce qui pourrait engendrer une surcharge de travail ingérable avec des conséquences négative sur le bien-être de la personne et la qualité du service rendu.
- 8 Le comité recommande la systématisation de la collecte de données pertinentes auprès des parties prenantes afin de soutenir le pilotage du programme.
- 9 Le comité invite à définir une réelle politique de recrutement à partir de critères préalablement définis, et de ne pas se reposer uniquement sur le réseau interne.

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 Le comité souligne l'honnêteté de l'établissement qui est conscient des actions à mener, de même que son volontarisme pour améliorer la qualité.
- 2 La coordination qualité a souhaité une méthodologie participative en créant notamment des groupes de travail par section pour l'échange et le partage d'information. Le comité constate toutefois que les diplômés et le monde professionnel n'ont pas été impliqués dans l'autoévaluation.
- 3 L'approche institutionnelle menée pour l'instant par l'établissement mène à un dossier d'auto-évaluation qui de l'avis du comité reste fort général et ne rentre pas suffisamment dans la réalité des sections.
- 4 Le comité constate que les éléments statistiques sont parfois incomplets. De même, les évaluations auprès des étudiants ou les études auprès des diplômés n'ont pas suffisamment de réponses pour être exploitables.

Dimension 5.2 : Analyse SWOT

- 5 La SWOT a vu la participation d'un nombre conséquent de représentants des étudiants ; mais malheureusement peu de représentants des enseignants, ce qui atténue son bien-fondé.
- 6 La SWOT est lisible, bien structurée par section. L'accent est toutefois plus mis sur les forces et les faiblesses et moins sur les opportunités et les menaces. Il s'agit plus d'un énoncé de la situation que d'une réflexion.

Dimension 5.3 : Plan d'action et suivi

- 7 Le comité a reçu le plan d'action actualisé en fin d'évaluation. Ce dernier est détaillé et hiérarchisé. Les objectifs sont déterminés. Il existe une répartition des tâches à réaliser. Toutefois, les échéances ne sont pas clairement déterminées (une année académique et non une date plus précise).

RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité recommande de poursuivre la dynamique positive de la gouvernance qui souhaite réellement prendre le destin de l'Institut en main.

- 2 Il encourage à peaufiner, le plan d'action, et à tenir un tableau de bord de réalisation de ses objectifs.
- 3 Il suggère à l'Institut d'utiliser la démarche qualité pour réellement dynamiser les deux bacheliers évalués.

Conclusion

Les deux bacheliers évalués connaissent une baisse des inscriptions inquiétante. L'auto-évaluation suivie du présent rapport d'évaluation ont mis en avant des points à développer afin de redynamiser l'Institut.

La nouvelle appellation, Henri la Fontaine, effective depuis janvier 2021 est le premier pas de ce renouveau. Une communication autour de ce nouveau nom donnera un coup de fraîcheur à l'établissement et à l'image qu'il va véhiculer.

L'Institut doit à présent réfléchir à trouver un meilleur positionnement des deux bacheliers évalués, qui souffrent de la concurrence de formations similaires dans la région.

Il conviendra de se connecter avec le monde de l'entreprise : informer les étudiants des débouchés, créer des événements où l'entreprise vient à l'Institut, choisir les chargés de cours vacataires qui soient les spécialistes de la matière et puissent partager leur quotidien, démarcher les entreprises pour développer un portefeuille de stage, visiter les stagiaires sur leur lieu de stage, etc.

Rendre l'établissement plus accueillant et orienté client (l'étudiant-client) ou faire circuler l'information auprès des étudiants sont aussi des chantiers qui ne pourront qu'apporter des changements positifs dans la perception de la formation et favoriseront le bouche-à-oreille.

L'équipe dynamique, en place actuellement, est bien consciente de ces défis et s'attèle à les relever dans un avenir très proche.

Droit de réponse de l'établissement



**Évaluation
Business et Coopération
2020-2021**

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
Critère 4 Dimension 4.1.	Constats et analyses	3	Nous rappelons que la formation continuée n'est pas de la responsabilité de l'établissement mais de celle du législateur qui ne rend pas obligatoire la formation continuée en EPS. Nous tenons d'ailleurs à préciser que durant deux années consécutives, à l'initiative de l'établissement, une semaine de formation a été proposée aux chargés de cours, en interne. De même, depuis septembre 2020, dans le cadre de la formation continue à destination de tout porteur d'un titre pédagogique, notre établissement propose les formations « E-learning » et « Classe inversée ».
Critère 4 Dimension 4.1.	Constats et analyses	4	D'un point de vue décisionnel, c'est le Pouvoir Organisateur qui est le garant de l'application de la législation en matière de recrutement des enseignants-experts.

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

Direction
C. YERNAUX

Nom et signature du coordonnateur de l'autoévaluation

HUPEZ Valentine,

¹ Mentionner la rubrique (« Constats et analyse » ou « Recommandations »).

² Mentionner le numéro précédant le paragraphe.