



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

RAPPORT D'ÉVALUATION

Management du tourisme et des loisirs

Institut d'enseignement technique et
commercial de promotion sociale
(IETCps)

Catherine VANDEN
BROECKE

Laura BARBEZ
Ophélie CREVE
Philippe VIALON

28.06.2019

Table des matières

Management du tourisme et des loisirs : Institut d'enseignement technique et commercial de promotion sociale (IETCps)	3
Contexte de l'évaluation	3
Synthèse.....	4
Présentation des établissements et des programmes évalués	6
Critère 1 : L'établissement/l'entité a formulé, met en œuvre et actualise une politique pour soutenir la qualité de ses programmes.....	7
Dimension 1.1 : Politique de gouvernance de l'établissement.....	7
Dimension 1.2 : Gestion de la qualité aux niveaux de l'établissement, de l'entité et du programme.....	7
Dimension 1.3 : Élaboration, pilotage et révision périodique du programme.....	8
Dimension 1.4 : Information et communication interne.....	8
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.....	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.....	12
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	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

Management du tourisme et des loisirs : Institut d'enseignement technique et commercial de promotion sociale (IETCps)

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 « Management du tourisme et des loisirs – Gestion hôtelière ». Dans ce cadre, les experts mandatés par l'AEQES se sont rendus les 9 et 10 janvier 2019 à l'Institut d'enseignement technique et commercial de promotion social de Charleroi, 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 deux représentants des autorités académiques, huit du personnel, six étudiants, deux diplômés et une représentante 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 comité¹

- Catherine VANDEN BROECKE, experte de la profession et présidente du comité
- Laura BARBEZ, experte étudiante
- Ophelie CREVE, experte en gestion de la qualité
- Philippe VIALON, expert pair

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

- Petite équipe professorale motivée et accessible
- Apprentissage des langues de bonne qualité facilité notamment par une organisation modulaire des horaires étalée sur deux ans
- Démarches mises en place pour aider l'étudiant à la réalisation de son épreuve intégrée
- Mesures prises pour intégrer au mieux les nouveaux étudiants (i.e. journée d'intégration)
- Intentions claires et climat propice au développement de la démarche qualité
- Secrétariat avec de larges plages d'ouverture

FAIBLESSES PRINCIPALES

- Pas de coordinateur de section pour le cursus MTL au sein de l'établissement
- Manque de formalisation de la communication interne entre tous les acteurs du cursus
- Fonctionnement peu efficace de la plateforme e-campus
- Un seul stage prévu en bloc 3 dans la nouvelle mouture du bachelier en MTL
- Un seul maître de stage pour l'ensemble des cursus de l'établissement
- Décalage entre le positionnement annoncé par la direction par rapport à l'aéroport de Charleroi et la réalité
- Pas de systématisation dans l'évaluation des cours et le suivi des résultats

OPPORTUNITÉS

- Partenariats avec des écoles enseignant le même type de cursus (Flandre, France...)
- Projet ULYSSE
- Erasmus +
- Développement de l'aéroport de Charleroi

MENACES

- Contraintes administratives imposées par le pouvoir organisateur
- Fermeture de la section par manque d'étudiants diplômés
- Appui du monde professionnel très lacunaire
- Décrochage par rapport à l'évolution du secteur touristique et de ses nouvelles attentes

RECOMMANDATIONS PRINCIPALES

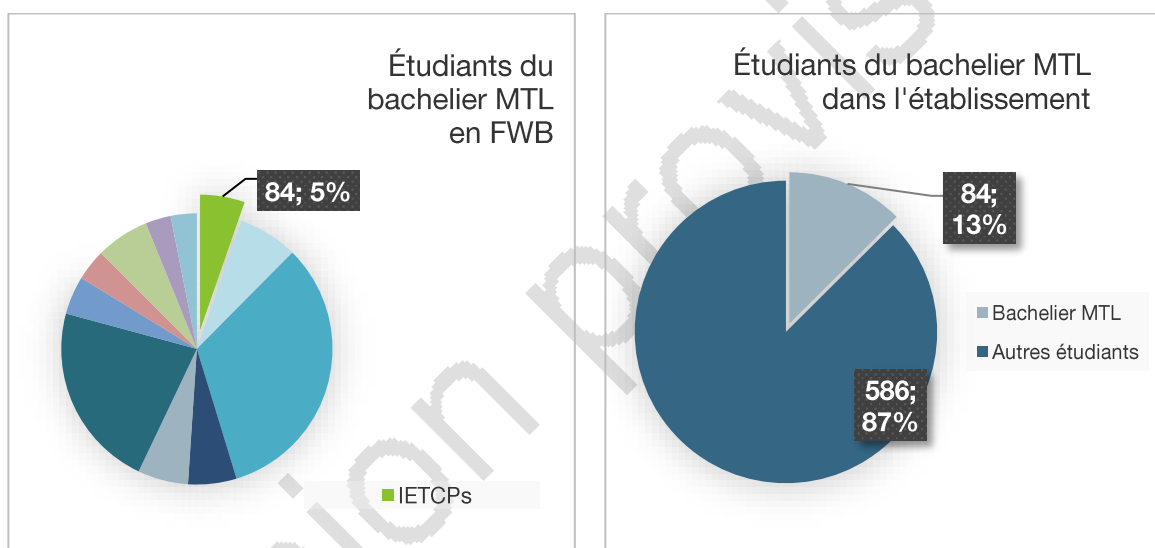
- 1 Désigner officiellement un coordinateur pour la section MTL et lui confier officiellement la supervision des stages
- 2 Formaliser la communication interne entre tous les acteurs en favorisant l'usage des plateformes e-campus et Moodle
- 3 Systématiser l'évaluation des enseignements par les étudiants et le suivi des résultats
- 4 Faciliter l'usage de certains outils (mise des cours sur la plateforme Moodle, supports pour la communication externe...)
- 5 Se limiter à deux réseaux sociaux (Facebook et Youtube) pour la communication externe
- 6 Etablir un tableau de bord précis des actions à mener pour améliorer la qualité du cursus
- 7 Favoriser l'accès des étudiants à Erasmus +
- 8 Faciliter la formation continuée des enseignants
- 9 Réévaluer la pertinence du positionnement du cursus par rapport à l'aéroport de Charleroi annoncé et pas traduit dans les faits en tenant compte des attentes réelles des étudiants en promotion sociale
- 10 Améliorer le management global de la formation

Présentation de l'établissement et du programme évalué

L'Institut d'Enseignement Technique Commercial de Promotion Sociale (IETCps) de Charleroi a été créé en 1968 et s'intègre dans la structure globale de l'Université du Travail (UT) de la province de Hainaut, qui est le plus important complexe d'enseignement de la région de Charleroi avec une population de plus de 10.000 d'étudiants répartis sur six sites. Le Pouvoir Organisateur (PO) de l'IETCps est la province du Hainaut.

L'IETCps organise cinq bacheliers : Droit, Comptabilité, Informatique, Marketing et Management du tourisme et des loisirs.

Les données figurant ci-dessous reprennent les inscriptions pour l'année de référence 2016-2017².



² 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 direction est composée d'un directeur qui connaît l'établissement de longue date et le contexte dans lequel celui-ci s'inscrit. Le nouveau sous-directeur connaît bien le cursus MTL puisqu'il y enseignait des cours de langues jusqu'à la prise de sa nouvelle fonction.
- 2 Pour la section MTL, la direction peut s'appuyer sur une équipe enseignante restreinte, motivée et accessible. Celle-ci est régulièrement consultée par la direction mais n'a pas de possibilité de prendre par elle-même des décisions pour la bonne gestion du cursus.
- 3 Outre l'enseignement, plusieurs enseignants de la section sont chargés de missions (stages, EI, développement de la recherche). Par ailleurs, l'enseignante ayant le plus d'expertise concernant le monde du tourisme et des loisirs professe dans deux établissements différents. Les contacts restent principalement informels et font rarement l'objet de procès-verbaux.
- 4 Un coordinateur de section pour le cursus MTL n'a pas été officiellement désigné parmi les enseignants, quand bien même l'un d'entre eux a vu une partie de sa charge déchargée pour assurer des tâches qui relèveraient de cette fonction ainsi que le développement du projet ULYSSE.
- 5 Des délégués étudiants existent pour chacune des années du bachelier (volontaires ou désignés par les camarades). Ils sont invités à participer à des réunions mensuelles au cours desquelles ils peuvent évoquer des problèmes rencontrés par certains étudiants. Ils sont régulièrement sollicités pour transmettre des informations à leurs collègues de classe mais le manque de clarté dans la méthode et le timing de transmission de ces informations (e-mail ? Facebook ? Autre ?) engendre des problèmes et bien souvent des frustrations (ex : les étudiants se déplacent pour suivre un cours alors que le professeur est malade).

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

- 6 L'établissement bénéficie depuis plusieurs années d'un coordinateur qualité qui a été impliqué dans la démarche d'autoévaluation de plusieurs cursus de l'établissement (droit, marketing...) et qui a lancé le processus d'autoévaluation pour le cursus MTL (rédaction du dossier). Un nouveau coordinateur qualité a pris ses fonctions depuis fin novembre 2018.

- 7 Le comité a constaté que le rôle du précédent coordinateur qualité de l'établissement a essentiellement été celui de rédiger les dossiers d'autoévaluation des différents cursus qui ont été évalués avant le cursus MTL et dont il s'est très largement inspiré pour rédiger le dossier d'autoévaluation de celui-ci. L'actualisation n'a souvent pas été faite.
- 8 Le comité n'a pas eu l'impression que le cursus MTL ait pu bénéficier d'éventuelles bonnes pratiques mises en place suite aux évaluations des autres cursus de l'établissement. Il n'a pas constaté de politique cohérente, planifiée, susceptible d'anticiper et d'accompagner le développement d'une amélioration continue du programme MTL. Il ressent cependant une volonté claire de la part du nouveau coordinateur de vouloir pallier ce manque.

Dimension 1.3 : Élaboration, pilotage et révision périodique du programme

- 9 Des rencontres entre les responsables des formations en MTL en Fédération Wallonie-Bruxelles ont eu lieu, mais le comité comme les enseignants n'ont pas vu les conséquences dans l'amélioration de la formation.

Dimension 1.4 : Information et communication interne

- 10 La communication interne est le gros point faible du cursus MTL et plus largement de l'établissement. Il y a peu, voire pas de formalisation de la communication entre les acteurs (direction, enseignants, étudiants, délégués de classe, services administratifs et autres...). Les informations sont transmises sans aucune méthodologie précise. Les canaux de communication varient suivant les acteurs du cursus (il arrive que des délégués de classe ne reçoivent pas à temps des invitations pour participer à des réunions). Les étudiants sont les principales victimes de cette absence de formalisation avec des conséquences désagréables telles que se déplacer pour assister à un cours alors que le professeur est malade... Cette absence de formalisation au niveau de la communication interne reflète un manque de professionnalisme et de démarche qualité dans l'organisation du cursus difficilement compréhensible et justifiable par la petite taille de l'établissement et de la section.
- 11 Il existe une plateforme e-campus mais son fonctionnement n'est pas fiable. En conséquence, d'autres voies de transmission (Facebook, e-mail...) sont choisies pour diffuser des informations ou des documents. Les adresses e-mails utilisées sont majoritairement les adresses privées et non pas les adresses institutionnelles.
- 12 Pour mettre un cours sur Moodle, l'enseignant doit demander une autorisation au PO. Cette démarche administrative agace la plupart des enseignants qui préfèrent trouver d'autres moyens pour distribuer leurs cours. La transmission des supports de cours aux étudiants est donc variable d'un enseignant à un autre. Certains utilisent Facebook, d'autres passent par les délégués de classe...

RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité suggère de nommer officiellement un coordinateur de section pour cursus MTL.
- 2 Malgré la petite taille de l'établissement et de la section MTL, une formalisation de la communication interne est nécessaire afin de lui donner un caractère professionnel. Pour cela :
 - a. quels qu'en soient le rythme et les types d'interlocuteurs (direction, enseignants, étudiants), des réunions formelles doivent être organisées avec un ordre du jour précis, la rédaction d'un procès-verbal et un suivi des actions programmées.
 - b. la plateforme e-campus doit être rendue pleinement opérationnelle afin qu'elle serve d'outil principal pour la communication des informations entre les différents acteurs du cursus.
 - c. les adresses e-mails institutionnelles doivent être privilégiées pour tous les contacts, en lieu et place des adresses privées et des réseaux sociaux actuellement utilisés.
- 3 Le comité recommande que le pouvoir organisateur supprime le processus administratif de demande d'autorisation pour l'installation d'un cours sur Moodle. Ensuite, le comité encourage tous les enseignants du cursus à mettre leur cours sur cette plateforme. Si nécessaire, des formations seront mises en place pour les initier à son usage.
- 4 Le rôle du délégué-étudiant dans l'implémentation de la démarche qualité doit être clarifié afin qu'il puisse pleinement et efficacement jouer son rôle d'intermédiaire entre les étudiants, les enseignants et la direction.
- 5 Le comité encourage le nouveau coordinateur qualité à mettre en place une série de mesures qui permettront de développer rapidement de bonnes pratiques en termes de suivi de la qualité du programme.

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 L'établissement a adopté le nouveau dossier pédagogique pour le bachelier en MTL. Le comité a apprécié la mise en place « en biseau », progressive, de ce nouveau programme.
- 2 Le comité n'a pas pu mesurer la pertinence de ce nouveau programme faute d'avoir pu rencontrer plusieurs représentants actifs du monde professionnel du tourisme.
- 3 Le comité a constaté que le projet ULYSSE était porté par un des enseignants du cursus MTL. Ce projet, prochainement mis en place, devrait offrir de bonnes conditions au cursus MTL pour être en connexion avec les évolutions du monde du tourisme et favoriser la recherche dans ce secteur.

Dimension 2.2 : Information et communication externe

- 4 Le site internet est bien fait, mais pas toujours actualisé (ex : annonce des voyages lors du cursus).
- 5 Quatre réseaux sociaux sont utilisés pour la promotion du cursus MTL : Twitter, Facebook, Instagram et même Snapchat. Leur alimentation est assurée par une seule personne du secrétariat qui y consacre beaucoup de temps, même en dehors de ses heures de travail. Le comité a constaté que la pertinence de l'usage de ces 4 réseaux sociaux n'avait pas encore été évaluée (exemple : seulement 67 abonnés sur Twitter).

RECOMMANDATIONS

- 1 Le responsable de la communication doit avoir des réunions régulières avec le responsable/coordonateur de la section MTL pour assurer la mise à jour des informations concernant la section sur le site.
- 2 Le comité encourage le développement du projet ULYSSE, dans la mesure où celui-ci apporte une dimension de recherche importante, voire même indispensable pour que ce bachelier MTL corresponde au niveau 6 du cadre francophone des certifications (CFC).
- 3 Afin de rendre la communication externe du cursus MTL plus efficace, plus pertinente et moins contraignante au niveau de sa gestion, le comité recommande de réduire le nombre de réseaux sociaux et de les choisir en fonction du public à atteindre. Il préconise l'utilisation de Facebook et Youtube.

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 font des efforts pour offrir à leurs étudiants des cours de qualité.
- 2 La coordination pédagogique se fait plus par relation affinitaire que par organisation systématique.
- 3 L'absence de documents ne permet cependant pas au Comité de juger du résultat.

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

- 4 Enseignement des langues :
 - a. Les niveaux de langues à atteindre sont clairement identifiés, à savoir niveau 6 pour la première langue étrangère et niveau 3 pour la seconde.
 - b. Les étudiants de MTL sont regroupés par niveaux avec des étudiants des autres bacheliers de l'établissement. Pour les niveaux 1, 2 et 3, et malgré une duplication des cours, le nombre d'étudiants par groupe reste élevé, réduisant les possibilités de la pratique orale de la langue enseignée. A l'inverse, dans les niveaux supérieurs, les étudiants se retrouvent en général en petit nombre.
 - c. Le vocabulaire touristique est bien intégré dans l'enseignement des langues.
 - d. Dans le cadre de la préparation d'un voyage dans un pays dont la langue n'est pas enseignée dans le cursus MTL, les étudiants reçoivent une initiation à celle-ci.
 - e. Les étudiants ne bénéficient pas encore d'un véritable laboratoire de langues, ni de tables de conversation.
 - f. Pour l'apprentissage du néerlandais, il n'existe pas de partenariat avec des établissements néerlandophones. Idem pour l'allemand.
- 5 Epreuve intégrée :
 - a. Le comité a noté positivement la sensibilisation des étudiants à la préparation de l'épreuve intégrée dès la 2e année de leur bachelier.
 - b. Le comité a également apprécié la possibilité pour les étudiants de faire une présentation à blanc du TFE.

- c. Le comité approuve l'exercice de rédaction et de présentation d'une partie du TFE en langue étrangère. Il considère cependant qu'un avantage est donné aux étudiants qui peuvent le faire dans leur langue maternelle.
 - d. Le comité apprécie le soutien des enseignants envers les étudiants qui, face à l'épreuve intégrée, risquent le décrochage et ne pas finir leur cursus, ce qui pourrait être par ailleurs dommageable pour la survie du cursus lui-même.
- 6 Stage(s) :
- a. Le format du stage dans la nouvelle mouture du dossier pédagogie est appréciable car il permet aux étudiants de réaliser un stage d'une durée significative (3 mois). Toutefois, l'absence de stages d'observation/insertion en 1^{re} année et 2^e année empêche les étudiants de percevoir les différentes facettes des métiers du tourisme.
 - b. Selon la volonté de l'inspection, un seul enseignant est responsable de la supervision des stages pour l'ensemble des bacheliers de l'établissement. Cette situation engendre une énorme charge de travail qui ne permet pas un suivi individualisé de qualité de l'étudiant, et ce, malgré toute la bonne volonté et la disponibilité du responsable en question.
- 7 Séminaires : le comité a constaté que les séminaires organisés à l'extérieur (ex : aéroport de Charleroi, Centre de compétences de Marche-en-Famenne) étaient très formatifs pour les étudiants et appréciés par ceux-ci.

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

- 8 Le comité apprécie l'organisation modulaire des cours de langues étrangères qui permet aux étudiants d'atteindre les niveaux requis en deux années.
- 9 Le comité apprécie l'effort fourni dans le cadre de la transition dans le nouveau dossier pédagogique pour les étudiants qui échouent un/des examen(s).

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

- 10 À son grand regret, le comité a disposé de trop peu d'exemples d'examens pour évaluer le niveau d'atteinte des acquis d'apprentissage visés.

RECOMMANDATIONS

- 1 Au niveau de l'enseignement des langues : le comité recommande
 - a. de rendre le laboratoire de langues fonctionnel et de créer des tables de conversation afin de faciliter l'apprentissage oral des langues étrangères.
 - b. de développer des partenariats avec des établissements néerlandophones, dans le cadre de l'apprentissage du néerlandais.
- 2 Au niveau de l'épreuve intégrée, le comité
 - a. encourage les enseignants à poursuivre les efforts fournis pour aider les étudiants à réaliser une épreuve intégrée de qualité.
 - b. recommande d'inciter un étudiant dont la langue maternelle est une langue étrangère à présenter une partie de son épreuve intégrée dans une autre langue étrangère que celle-ci.
- 3 Au niveau du stage, le comité préconise
 - a. la transformation de la fonction actuelle du superviseur de stages pour l'ensemble des bacheliers de l'établissement en une fonction de coordination générale et la délégation de la supervision effective des stages du cursus MTL au délégué officiel de cette section.
 - b. le maintien de stages en 1er et 2e bachelier afin de permettre à l'étudiant de découvrir différentes facettes professionnelles du secteur touristique tout en conservant un stage de longue durée en 3e bachelier.
- 4 Au niveau des séminaires, le comité encourage le développement de ceux-ci dans la mesure où ils renforcent les contacts avec le monde professionnel du tourisme et permettent une meilleure connaissance de celui-ci et de ses exigences.
- 5 Le comité recommande fortement un coordinateur qui pourra formaliser et organiser la formation.

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 Le comité apprécie, tout comme les étudiants, l'équipe enseignante pour son dynamisme, sa disponibilité et sa bonne volonté.
- 2 Le comité a constaté que l'équipe professorale ne comprend qu'un seul enseignant vraiment spécialisé dans le monde du tourisme et des loisirs. Aucun autre enseignant ne semble être impliqué dans ce secteur en dehors de sa charge professorale.
- 3 Il n'existe pas de comité composé de professionnels du monde du tourisme et d'anciens diplômés qui permettrait au cursus de garder un contact régulier avec la réalité en constante évolution de ce secteur.
- 4 Les horaires d'ouverture du secrétariat sont très larges. Celui-ci est donc facilement accessible physiquement. Cependant, son équipe est limitée et surchargée de travail, ce qui ne permet pas toujours une écoute optimale par rapport aux demandes des étudiants.
- 5 Il n'existe pas de politique active et structurée de formation continuée des enseignants du cursus : pas de listing des formations possibles, pas de temps dégagé officiellement pour l'enseignant...

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

- 6 Comme les autres cursus de l'IETCps, le bachelier en MTL est enseigné dans un grand bâtiment de la Province de Hainaut dans lequel sont installés plusieurs cursus de la Haute Ecole Condorcet. Ce bâtiment est bien entretenu et dispose d'un restaurant et d'une sandwicherie. Malheureusement, ceux-ci ne sont pas toujours ouverts au moment où les étudiants de promotion sociale viennent suivre leurs cours.
- 7 L'IETCps ne dispose pas de bibliothèque dédiée au secteur touristique. Les étudiants doivent se rendre dans des bibliothèques d'autres établissements (ULB...) pour pouvoir disposer de sources documentaires utiles à la réalisation de leur épreuve intégrée.
- 8 Un local est mis à disposition comme espace de discussion pour les étudiants et les enseignants en cas de nécessité.

- 9 Le comité a constaté que les valves du cursus MTL n'étaient pas très structurées. Des informations anciennes, voire dépassées, et actuelles y sont mélangées.
- 10 Les étudiants disposent de peu de supports de cours et aucun manuel n'est mis à leur disposition.
- 11 L'établissement dispose d'un nouveau local avec un tableau interactif. Le comité s'interroge sur l'usage de celui-ci par tous les enseignants.
- 12 L'établissement dispose, via e-campus, de la plateforme pédagogique Moodle, qui comporte une palette de fonctionnalités. Le comité est cependant surpris du fait que les enseignants doivent demander une autorisation au PO pour ouvrir une page afin d'y intégrer un nouveau cours (voir 1.4).

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

- 13 Le comité apprécie les efforts réalisés par l'IETCps pour accueillir et intégrer au mieux les étudiants à leur arrivée dans l'établissement telle la mise en place d'une journée d'intégration.
- 14 Le comité a constaté que l'organisation d'une semaine d'intégration à l'extérieur était réellement bénéfique pour renforcer les contacts entre les étudiants et les enseignants.
- 15 L'absence d'un service d'aide à la réussite en tant que tel est compensée depuis 2017 par l'instauration d'un accompagnement pédagogique pour les étudiants qui en ressentent le besoin. Le comité considère cette mesure comme un point positif.
- 16 Le comité a constaté avec satisfaction que des efforts sont déployés pour aider les étudiants qui lâchent prise au niveau de l'épreuve intégrée, même s'il est conscient que cette démarche est non seulement pensée pour l'étudiant mais aussi pour éviter une fermeture du cursus par manque d'un nombre suffisant d'étudiants diplômés.

Dimension 4.4 : Analyse des données nécessaires au pilotage du programme

- 17 Le comité regrette de ne pas pouvoir donner d'avis objectif sur le pilotage du programme dans la mesure où il a disposé de trop peu d'éléments pour l'apprécier.

RECOMMANDATIONS

- 1 Même si le cursus MTL peut compter sur un enseignant avec une connaissance pointue du monde du tourisme, le comité recommande d'élargir sa base d'expertise afin d'assurer une mise à jour pertinente de son programme tenant compte de l'évolution constante du secteur du tourisme et des loisirs. A cette fin,

- il recommande la création d'un comité de pilotage rassemblant étudiants, enseignants, alumni et experts du monde professionnel (rencontre annuelle).
- 2 Le comité recommande de poursuivre les efforts mis en place pour accompagner les étudiants dans la réussite de leur épreuve intégrée dans la mesure où celle-ci peut réellement servir de tremplin pour l'obtention d'un emploi.
 - 3 Le comité préconise la mise en place rapide d'une méthodologie précise de diffusion des informations destinées aux étudiants, notamment concernant les cours (voir recommandation n°2 du critère 1).
 - 4 Le comité encourage la direction à mettre à disposition des enseignants un programme de formations continuées susceptible d'être suivi dans le cadre de leurs charges de cours, et, dans la mesure du possible, de dégager un minimum de temps de leur charge professorale à cette formation continuée.
 - 5 Le comité préconise une meilleure structuration du contenu des valves du cursus MTL.

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 a constaté que le dossier d'autoévaluation se basait grandement sur les rapports rédigés précédemment pour les autres cursus de l'établissement. Le dossier comportait très peu d'éléments spécifiques au cursus MTL, ce qui a empêché le comité d'avoir une vision claire sur la manière dont celui-ci est enseigné au sein de l'établissement. Par ailleurs, un nombre important de fautes d'orthographe a été relevé dans le document. Ces éléments ont été perçus par le comité comme des preuves d'un manque de professionnalisme dans la réalisation de ce dossier d'autoévaluation de manière professionnelle et d'un manque d'intérêt réel de la direction et du coordinateur qualité pour l'amélioration de la qualité du cursus MTL.
- 2 Le comité a également constaté que l'implication des différents acteurs du cursus dans la rédaction de ce dossier avait été majoritairement informelle, empêchant une réflexion pertinente et surtout commune sur la situation actuelle du cursus et les nouveaux objectifs à atteindre tenant compte de l'évolution rapide du monde du tourisme et des loisirs.

Dimension 5.2 : Analyse SWOT

- 3 L'analyse SWOT est faible, reflet d'une réflexion limitée sur l'état actuel du cursus et d'un manque de concertation entre les différents acteurs qui y sont impliqués.

Dimension 5.3 : Plan d'action et suivi

- 4 Les mesures préconisées dans le plan d'action sont majoritairement transversales aux différents cursus de l'établissement et peu spécifiques au cursus MTL. Parmi ces mesures, plusieurs consistent simplement en une pérennisation de pratiques déjà existantes. Les échéances de l'application de ces mesures restent vagues.
- 5 Plusieurs responsables sont systématiquement désignés pour chaque action à mener mais les tâches précises de chacun de ces responsables pour la réalisation de cette action ne sont pas clairement définies.

RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité recommande d'établir un plan d'actions priorisé, avec un calendrier précis et un tableau de bord.
- 2 Le comité recommande également de définir un seul responsable pour chacune des actions à mener. Celui-ci aura ensuite pour charge de s'entourer des bons acteurs pour mener à bien la réalisation de l'action.

Version provisoire

Conclusion

Le comité a été interpellé par le peu de professionnalisme, voire la désinvolture, avec lesquels la démarche d'autoévaluation a été menée pour le cursus MTL. Il regrette que la direction et l'ancien coordinateur qualité n'aient pas impliqué de manière plus formelle et collective les différents acteurs du cursus (enseignants, étudiants, délégués de classe, personnel administratif...).

Le comité a heureusement rencontré une équipe d'enseignants motivés, disponibles, soucieux d'accompagner au mieux les étudiants tout au long de leur cursus et en particulier au moment de la réalisation de l'épreuve intégrée.

Le comité a constaté que l'enseignement des langues était de bonne qualité et attentif à l'intégration progressive du vocabulaire spécifique au monde du tourisme. Il tient compte du niveau initial des étudiants. L'existence de grands groupes pour les premiers niveaux constitue cependant un frein à l'exercice oral des langues. Pour pallier ce problème, le comité suggère notamment d'instaurer des tables de conversation. Pour l'apprentissage du néerlandais, il recommande par ailleurs de développer des contacts avec des établissements néerlandophones.

Dans la nouvelle mouture du programme MTL, le comité regrette que l'étudiant n'ait plus la possibilité d'effectuer un stage, même court, durant les deux premières années du bachelier, et ce, afin de pouvoir découvrir plusieurs types de métiers dans le monde du tourisme. Il préconise de maintenir l'organisation d'un stage par année de bachelier afin d'aider l'étudiant à mieux cerner le profil de métier qui lui correspondrait.

Le comité apprécie le fait que le bachelier MTL puisse bénéficier d'une politique de recherche grâce au développement du projet ULYSSE porté par un des enseignants du cursus. Dans le même esprit, à savoir maintenir un contact régulier avec le monde du tourisme, le comité recommande de créer un comité de pilotage du cursus, composé notamment de représentants du monde du tourisme et d'anciens étudiants.

La petite taille de la section aurait dû permettre une bonne communication entre les différents acteurs du cursus. Or le comité a constaté que cette communication était très informelle, avec une dispersion des moyens utilisés pour transmettre les informations (réseaux sociaux, adresses mails personnelles...). Le comité recommande vivement une formalisation de cette communication interne par l'usage systématique d'une seule plateforme tant pour la diffusion des cours que des messages quelle que soit leur nature.

Le comité souhaite sensibiliser le Pouvoir Organisateur à certaines contraintes administratives qui gênent le bon fonctionnement du cursus MTL : demande d'autorisation pour pouvoir mettre un cours sur Moodle, au minimum 4 pages par rapport d'évaluation de stage, respect strict de la charte de communication externe, organisation de voyages à l'étranger, difficultés pour les étudiants d'accéder à Erasmus +... Il lui recommande d'y être attentif et de trouver rapidement des solutions équilibrées à ces différents problèmes.

Enfin, le comité a bien compris que l'aéroport de Charleroi constituait aux yeux de la direction une réelle aubaine en termes d'offres d'emplois pour les étudiants du cursus MTL. Il s'interroge autant sur les moyens mis réellement en œuvre pour y arriver que sur la pertinence du positionnement du cursus uniquement par rapport à cet employeur potentiel, sans analyser et prendre en compte les aspirations réelles des étudiants qui suivent ce cursus dans le cadre de l'enseignement de promotion sociale.

Droit de réponse de l'établissement

L'établissement évalué n'a pas, à ce jour, transmis de droit de réponse.

Version provisoire