



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

Guy CÔTÉ, président
Aberdeen Portier
Anne Vigneul
François Vlieghe

RAPPORT D'ÉVALUATION INSTITUTIONNELLE

**Établissement
d'Enseignement pour Adultes
et de Formation continue de
Frameries
(EAFC Frameries)**

Publié le 3 juillet 2024

Table des matières

Liste des acronymes utilisés	3
Évaluation institutionnelle de l'EAFC Frameries, en synthèse.....	4
Contexte de l'évaluation	4
Composition du comité	4
Messages-clés du comité des experts	5
Partie I - Présentation de l'établissement.....	6
Partie II - Évaluation institutionnelle sur la base du référentiel: ESG (partie 1).....	9
ESG 1.1. : Politique d'assurance qualité	9
ESG 1.2. : Élaboration et approbation des programmes	12
ESG 1.3. : Apprentissage, enseignement et évaluation centrés sur l'étudiant.....	15
ESG 1.4. : Admission, progression, reconnaissance et certification.....	18
ESG 1.5. : Personnel enseignant.....	18
ESG 1.6. : Ressources pour l'apprentissage et accompagnement des étudiants	22
ESG 1.7. : Gestion de l'information	24
ESG 1.8. : Information du public	26
ESG 1.9. : Suivi continu et évaluation périodique des programmes	28
ESG 1.10. : Processus d'assurance qualité externe périodiques	30
CONCLUSION.....	31
Droit de réponse de l'établissement sur le rapport d'évaluation institutionnelle rédigé par les experts.....	33
ANNEXE 1 - Programme de visite de l'évaluation institutionnelle de l'EAFC Frameries des 15 et 16 février 2024	33

Liste des acronymes utilisés

AA	Acquis d'apprentissage
AQ	Assurance qualité
ASBL	Association sans but lucratif
DAEI	Dossier d'autoévaluation institutionnelle
ECTS	<i>European Credit Transfer System</i>
EEE	Évaluation des enseignements par les étudiant-e s
EPS	Enseignement de promotion sociale
ES	Éducateur Spécialisé
ESG	<i>European Standards and Guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area</i>
ETP	Équivalent Temps Plein
FWB	Fédération Wallonie-Bruxelles
PDCA	ou Roue de Deming (Plan, Do, Check, Act)
SMQ	Système de management de la qualité
SWOT	<i>Analysis of "Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats"</i>
UE	Unité d'enseignement
VA	Valorisation des acquis
WBE	Wallonie-Bruxelles Enseignement

Évaluation institutionnelle de l'EAFC Frameries, en synthèse

Contexte de l'évaluation

L'Agence pour l'évaluation de la Qualité de l'enseignement supérieur (AEQES) a procédé en 2023-2024 à l'évaluation institutionnelle de l'EAFC Frameries. Dans ce cadre, les experts mandatés par l'AEQES ont procédé à une visite de l'établissement les 15 et 16 février 2024, accompagnés par deux membres de la Cellule exécutive.

Le comité des experts (ci-après, le comité) a élaboré le présent rapport sur la base du dossier d'autoévaluation institutionnelle (DAEI) rédigé par l'établissement et de la visite d'évaluation (entretiens, observations et consultation de documents). Au cours de cette visite, les experts ont rencontré les parties prenantes de l'établissement¹.

Après avoir présenté l'établissement et posé le cadre général de sa gouvernance stratégique (Partie I), le comité revient plus en détail (Partie II) sur les constats, analyses et recommandations relatifs aux critères utilisés, à savoir:

- 1 Politique d'assurance qualité
- 2 Élaboration et approbation des programmes
- 3 Apprentissage, enseignement et évaluation centrés sur l'étudiant
- 4 Admission, progression, reconnaissance et certification
- 5 Personnel enseignant
- 6 Ressources pour l'apprentissage et accompagnement des étudiants
- 7 Gestion de l'information
- 8 Information au public
- 9 Suivi continu et évaluation périodique des programmes
- 10 Processus d'assurance qualité externe périodiques

L'objectif de ce rapport est de fournir à l'établissement des informations qui lui permettront de soutenir le développement d'une culture qualité s'appuyant sur une politique et des procédures qualité explicites et des valeurs partagées. Il vise en outre à informer la société au sens large de la manière dont l'établissement met en œuvre ses missions, en particulier celles d'enseignement et d'apprentissage.

Composition du comité²

- Guy CÔTÉ, expert en gouvernance, gestion de la qualité et des milieux professionnels, chargé de la présidence du comité
- Abderdeen POITIER, experte étudiante
- Anne VIGNEUL, experte en gestion de la qualité et experte paire
- François VLIÉGHE, expert gouvernance, en gestion de la qualité et des milieux professionnels

¹ Voir le programme de la visite, repris en annexe 1

² Un bref résumé du *curriculum vitae* des experts, repris aux pages 8 et suivantes, est publié sur le site internet de l'AEQES : http://www.aeqes.be/experts_comites_eval.cfm

Messages clés du comité des experts

Principales forces

- Intérêt du duo direction - coordination qualité pour la démarche qualité, attesté par leurs connaissances et leur implication à mener l'EAFC Frameries sur la voie de l'amélioration continue
- Implication active de l'établissement dans le réseau qualité de la FWB
- DAEI concis, analytique, présentant une évaluation juste
- Gestion intégrée des programmes offerts en partenariat avec d'autres établissements
- Potentiel du logiciel de gestion ENORA en matière de gestion des données
- Personnel enseignant empathique, disponible et impliqué, plaçant l'étudiant au centre de ses interventions pédagogiques
- Offre de services diverse et multiple pour l'accompagnement des étudiants : cellule coaching, remédiations, dispositifs d'inclusion, dispositifs de VA, etc.
- Expériences positives de mobilité enseignante et étudiante
- Educateurs référents facilitant l'organisation et la communication au sein des sections
- Infrastructures matérielles et informatiques suffisantes, répondant aux besoins

Principales faiblesses

- Caractère informel et non institutionnalisé des démarches d'amélioration continue, engendrant un risque de perte de mémoire collective
- Démarche d'AQ fortement dépendante de certains membres du personnel, ce qui fragilise la pérennisation des activités de l'établissement
- Peu d'outils et d'indicateurs de pilotage institutionnel permettant de mener une réflexion globale sur l'efficacité et l'efficience de l'évaluation programmatique, de l'évaluation des apprentissages ou de l'aide à la réussite
- Absence d'un système d'évaluation des enseignements par les étudiants, par les pairs ou par les supérieurs immédiats
- Pas d'utilisation coordonnée des 20% d'autonomie
- Peu d'occasions données aux enseignants pour échanger des bonnes pratiques, allant au-delà du cercle d'une UE ou d'une section
- Communication externe foisonnante, ne facilitant pas l'accès aisé à une information simple et systématiquement actualisée
- Regard essentiellement prospectif du DAEI se faisant par moment aux dépens de la description de la situation actuelle du système qualité

Principales recommandations

- 1 Développer une plus grande formalisation des procédures en place, en vue de garantir la cohérence, la transparence et la qualité dans l'exécution des activités d'AQ et mettre en place de mécanismes de veille, de responsabilisation et de pilotage institutionnel.
- 2 Engager un partage plus large des responsabilités en matière d'assurance qualité pour éviter la dépendance du système qualité à un nombre restreint de personnes, diminuer le risque de perte de mémoire collective et assurer la pérennisation des activités de l'établissement.
- 3 Définir un processus global d'évaluation périodique des programmes pour alimenter en continu le système d'information, identifier les forces et les éléments à travailler des programmes d'études.
- 4 Déterminer, de façon collaborative, un ordre de priorité pour le plan d'action institutionnel, compte tenu des ressources disponibles et établir des cibles à atteindre, mesurables de façon objective pour être en mesure de mieux attester du chemin parcouru.
- 5 Mieux encadrer l'accompagnement des enseignants pour faciliter l'apprentissage mutuel et stimuler l'intégration des innovations pédagogiques.

Partie I - Présentation de l'établissement

Fondé en 1897, l'Enseignement pour adultes et de formation continue Frameries (EAFC Frameries) était connu jusqu'en juin 2022 sous le nom d'Institut d'Enseignement de Promotion sociale de la Communauté française (IEPSCF). Cet établissement d'enseignement relève du pouvoir organisateur Wallonie-Bruxelles Enseignement (WBE) qui dépend du réseau du même nom. Il fait partie intégrante du Pôle hainuyer.

Conformément à l'article 7 du *Décret organisant l'enseignement de promotion sociale* (1991), l'EAFC Frameries poursuit une double mission soit celle de :

- concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire;
- répondre aux besoins et demandes en formations émanant des entreprises, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

Par ailleurs, de manière à formaliser sa démarche qualité, l'établissement s'est doté d'un plan stratégique. Le plan initial 2018-2023 a été préparé en réponse à une demande du pouvoir organisateur. Dans un deuxième temps, le duo Direction-Coordination a construit un plan 2023-2028³. Ce dernier est articulé autour de trois orientations stratégiques :

1. Doter l'établissement d'un système de management de la qualité robuste, partagé, transmissible, principe moteur de la gouvernance;
2. Activer les dispositifs d'enseignement/apprentissage, innovants, souples, adaptés et réellement productifs afin de soutenir au mieux les projets personnels et professionnels des parties prenantes;
3. Affermir l'identité de l'établissement en assumant ses spécificités et son ancrage local et international

Ces orientations sont à leur tour déclinées en objectifs stratégiques et en actions qui recoupent les ESG de la partie I.

L'EAFC Frameries dispense un enseignement de promotion sociale, s'inscrivant dans une dynamique de formation tout au long de la vie. L'établissement offre des services éducatifs à environ 1500 étudiants. Parmi ceux-ci, approximativement un tiers est inscrit à un programme relevant de l'enseignement supérieur. Outre ces formations de « bachelier » qu'il offre en journée et en soirée, l'établissement dispense également des formations de niveau secondaire.

L'EAFC Frameries propose, pour son offre d'enseignement supérieur, trois programmes de bachelier : le bachelier Assistant social, le bachelier en Accueil et éducation du jeune enfant et le bachelier Éducateur spécialisé.

Programme d'enseignement supérieur proposé	Modalité d'organisation	Établissements partenaires
Bachelier Accueil et éducation du jeune enfant	Codiplômation (EAFC Frameries non référent)	Institut Lise Thiry Charleroi, Institut provincial supérieur Henri Lafontaine Mons, Arts et métiers EPS Erquelines, EAFC Tournai métropole

³ Disponible sur <https://eridelfram.wixsite.com/qualifram/copie-de-charte-qualit%C3%A9> (consulté le 20 mai 2024)

Bachelier Assistant social	Codiplômation (EAFC Frameries référent)	EAFC Colfontaine-Jurbise, EAFC Jean Meunier, EAFC Hauts-Pays, HEH
Bachelier Éducateur spécialisé en accompagnement psycho-éducatif	Programme offert par l'EAFC Frameries, sans partenariat	n. a.

La tendance actuelle est à la complémentarité pour des sections organisées en parallèle à l'intérieur du réseau WBE ou en inter-réseaux. L'EAFC Frameries présente ainsi la particularité d'être engagé dans l'organisation de deux bacheliers offerts en co-diplômation. Pour le bachelier Assistant social, l'EAFC Frameries assure le rôle d'établissement référent et à ce titre, il assure la coordination qualité du programme pour les cinq établissements partenaires. Ces partenariats ciblés et reconduits ont permis un développement des activités d'enseignement par décentralisation. La gestion de la qualité pour les co-diplômations constitue un nouveau défi pour l'EAFC Frameries.

Au cours des cinq dernières années, l'EAFC Frameries a vu se succéder au poste de direction trois personnes distinctes. La direction titulaire au moment de la visite, forte d'une expérience de 12 ans au sein de l'établissement, est en exercice depuis juillet 2022. À l'exception de la direction, les autres postes de l'équipe non enseignante sont occupés par les mêmes personnes depuis plusieurs années.

On emploie à l'EAFC Frameries environ 70 chargés de cours, dont plusieurs sont des « alumni » de l'établissement et auxquels s'ajoute une équipe non enseignante de 12 personnes.

La démarche qualité de l'établissement est coordonnée par un enseignant qui dispose de 200 périodes (soit ¼ d'horaire plein) pour assurer cette mission. Le rôle de la Commission qualité de l'établissement consiste à⁴ :

- offrir l'occasion à chacun de porter un regard diagnostique, critique et réflexif sur toute l'institution : son infrastructure, ses pratiques, son développement ;
- déterminer les points forts et les points faibles, notamment en matière de gouvernance, d'administration, de communication interne et externe et d'environnement de travail ;
- énoncer des objectifs et des projets concrets pour développer la qualité de service mais aussi en mesurer la pertinence et l'efficacité ;
- gérer les procédures de recueil des informations.

Dossier d'autoévaluation institutionnelle (DAEI) et visite de l'institution

La réalisation des travaux préparatoires relatifs à l'évaluation institutionnelle a été principalement effectuée par le duo direction - coordination qualité, qui constituait, au moment de la visite, le noyau stratégique de la gestion de la qualité de l'établissement. À cette cellule restreinte peuvent se greffer d'autres intervenants selon la complexité des tâches à réaliser ou selon la nature des sujets à traiter. Ce type de « cellule qualité » à géométrie variable est celle qui était envisagée au moment de la visite institutionnelle. Par ailleurs, depuis 2022, notons que ce dispositif se double, à l'échelle des programmes, de la désignation de coordinateurs de section qui ont notamment un rôle de jonction entre la coordination qualité et les personnes actives au niveau des programmes.

⁴ Informations extraites de la section « La QUALITE à l'EAFC Frameries » du site Internet de l'établissement
Rapport d'évaluation institutionnelle
EAFC Frameries

Le duo direction – coordination qualité a déterminé par lui-même son mandat et le périmètre sur lequel devait porter l'analyse, sans particulièrement se doter d'un plan de travail identifiant les principaux enjeux, le calendrier des opérations et le partage clair des responsabilités.

Au cours de la démarche d'analyse, des données factuelles (résultats d'enquête), documentaires (provenant notamment de référentiels qualité) et statistiques (extraites du système ENORA) ont été utilisées. Les personnes responsables de l'autoévaluation ont ainsi étudié l'efficacité du système qualité de l'EAFIC Frameries. Pour ce faire et comme le prévoit l'AEQES, l'établissement a eu recours aux *Références et lignes directrices pour l'assurance qualité dans l'espace européen de l'enseignement supérieur* (ESG). Il s'est ensuite penché sur chacune des différentes composantes de son système d'assurance qualité afin de préparer un état de situation, de porter un regard critique, d'établir des constats pour en arriver à identifier des pistes d'action potentielles reprises sous la forme d'un plan d'action. Soit les principaux acteurs ont été consultés lors de l'élaboration du dossier d'autoévaluation, soit il leur a été permis d'en prendre connaissance au moment de sa parution. Quel qu'ait été leur degré d'implication dans la préparation du DAEI, les parties prenantes se sont dites en parfait accord avec les principales conclusions et recommandations qu'on y retrouve.

Le comité des experts tient à remercier EAFIC Frameries pour l'excellente organisation de la visite. Les échanges avec les parties prenantes rencontrées ont été enrichissants, agréables et conviviaux. Durant les entretiens, les experts ont pu observer la grande implication de l'ensemble des participants et leur volonté de contribuer activement aux apprentissages des étudiants.

Partie II - Évaluation institutionnelle sur la base du référentiel: ESG (partie 1)

ESG 1.1. : Politique d'assurance qualité

Référence : Les institutions disposent d'une politique d'assurance qualité rendue publique et faisant partie intégrante de leur pilotage stratégique. Les parties prenantes internes développent et mettent en œuvre cette politique par le biais de structures et de démarches appropriées, tout en impliquant les parties prenantes externes.

CONSTATS ET ANALYSES

Politique qualité

- 1 L'institution a établi un plan stratégique révisé pour la période 2023-2028 qui traduit sa volonté de donner une place centrale à la notion de qualité. Deux aspects confirment cette volonté :
 - d'une part l'adoption de la charte qualité des EAFC et le lien qui est fait dans le dossier d'autoévaluation entre cette charte et les valeurs poursuivies par l'établissement,
 - la confirmation, d'autre part, de la continuité des axes stratégiques dans le plan stratégique actuel dont l'un est spécifiquement orienté sur le management de la qualité.

Le plan d'action associé à ce plan stratégique est fourni et très chargé. Les derniers temps ont été surtout consacrés à une révision des analyses, du plan stratégique et du plan d'action. La priorité n'a pas encore été réellement donnée à la mise en place concrète d'actions. Cette confirmation a semble-t-il été nécessaire en raison des changements successifs de direction. Elle a été rendue possible grâce à la continuité au niveau de la personne en charge de la qualité.

- 2 En ce qui concerne la politique qualité, le comité a pu observer que des indications formelles se trouvent notamment sur le site internet de l'établissement et par l'affichage d'un avis concernant le système qualité sur les portes des locaux. Le site internet de l'établissement reprend la politique qualité de l'enseignement de promotion sociale du réseau WBE (appelée « charte qualité ») ainsi que sa déclinaison et sa structuration au sein de l'établissement. Cela démontre que la démarche qualité a fait l'objet d'une première formalisation, orientée sur les processus et qui place l'étudiant au centre de la vision.
- 3 Lors de la plupart des entretiens, les intervenants ont pu citer les grandes orientations de la démarche qualité de l'établissement, bien que la construction de cette démarche ainsi que plus spécifiquement la préparation du dossier d'autoévaluation se soient déroulées de manière peu collaborative. La démarche décrite part d'une base établie par la direction et la coordination qualité, dont le rôle central et primordial est régulièrement souligné par les parties prenantes de l'établissement. La démarche qualité est soumise aux enseignants via leurs coordinateurs de section ainsi qu'aux autres personnes (choisies en fonction du processus en jeu) afin de valider et si

nécessaire enrichir ou adapter le contenu des propositions (procédures, projets de DAEI, etc.).

Culture qualité

- 4 Le comité constate une maturité assez importante des concepts de l'approche qualité et de leur relation avec la stratégie de l'établissement.
- 5 Une part importante des personnes que le comité a pu rencontrer est fortement engagée à fournir un enseignement de qualité aux étudiants. Ces intervenants peuvent aussi faire état de la démarche qualité qui est déployée dans l'établissement, des personnes de référence qui y travaillent et des occasions dans le cadre desquelles le sujet qualité est discuté. Cela démontre que ce sujet est clairement présent à l'esprit des différents membres du personnel de l'établissement.
- 6 Le comité observe toutefois que, bien que l'existence de la démarche et la notion de qualité soient bien connues des membres du personnel rencontrés lors des entretiens, la manière de faire vivre ce sujet au jour le jour et le rôle que chacun pourrait y jouer à son niveau n'apparaissent pas clairement aux yeux des personnes rencontrées.

Organisation et responsabilités

- 7 La démarche qualité de l'établissement est coordonnée par un coordinateur qualité qui dispose de 200 périodes annuelles. Sa présence depuis longtemps à cette fonction est un facteur de continuité dans l'approche qualité de l'établissement. Les changements successifs de direction au cours des dernières années ont eu un impact sur le soutien apporté à la démarche qualité de l'établissement. Actuellement, le binôme de la direction et de la coordination qualité est un moteur important de la démarche.
- 8 Le comité a pu observer que des acteurs clés sont clairement identifiés comme les porteurs et les moteurs de la démarche, à savoir le binôme formé de la directrice de l'établissement et du coordinateur qualité. Le rôle moteur capital de ce binôme a été souligné à maintes reprises. Cela démontre que l'engagement du management envers le sujet qualité est réel et fort.
- 9 Le site internet de l'établissement reprend un organigramme qui montre une série de connexions entre le système de gestion de la qualité et les différents rôles présents dans l'établissement. Toutefois, le comité n'a pas pu constater des livrables concrets (comme par exemple une schématisation du détail des processus clés ou de certaines procédures internes) et a peiné à saisir la place des divers intervenants dans les sujets liés au système de management de la qualité (SMQ). En effet, pour clarifier le rôle de chacun, il peut être très utile de s'appuyer sur des processus documentés et ces deux points sont donc probablement liés.

Système qualité

- 10 Le comité a pu constater lors des entretiens la mise en œuvre de plusieurs types d'outils. Ils sont principalement de deux types (sans que cela soit limitatif) :
 - Il y a dans un premier temps des outils d'analyse qui ont permis de construire une vision d'ensemble du fonctionnement de l'établissement et donc de définir la vision dans laquelle l'établissement souhaite se projeter. Les outils mis en œuvre pour cela ont été le recours à un logiciel de cartographie mentale

(*mindmapping*), la formalisation des processus sous forme d'un schéma logique, la formalisation du parcours de l'étudiant, etc.

- Le second type principal d'outil est la catégorie des outils de suivi. Ils permettent de mettre en forme des données plus opérationnelles à suivre pour assurer une vision continue de l'état de fonctionnement de l'établissement et de l'état du plan stratégique. Citons pour cette catégorie par exemple le fichier de suivi des actions (et la traduction qu'il fait du lien avec les ESG) ou le logiciel administratif ENORA qui permet de collecter de nombreuses données chiffrées (et qui a montré sa pertinence dans le suivi du décrochage des étudiants par exemple).

Ces outils permettent donc de définir la vision (vers où l'établissement souhaite aller) et une partie du suivi des activités (le plan d'action stratégique qui définit « comment » aller vers la vision et certaines données de suivi quotidien qui permettent aussi de voir où en est l'établissement aujourd'hui). Par contre, le comité n'a pas pu identifier quel organe assure le suivi des activités et la convergence vers la vision prédéfinie. Or cet organe permettrait de confirmer les priorités, l'avancement et, au besoin, pourrait adapter le chemin vers la vision fixée (en adaptant le plan d'action). Ce même comité pourrait aussi définir l'affectation des ressources et assurer la clôture de certaines actions concrètes.

- 11 Lors de plusieurs entretiens, un lien étroit a été souligné entre la stratégie de l'établissement et le système de gestion de la qualité. Une approche processus a été choisie par l'établissement comme manière de visualiser son rôle de formation des étudiants. Ainsi, la stratégie et le système de gestion de la qualité qui la supporte, sont mentionnés comme orientés vers les étudiants. La cartographie des quatre grands processus de l'établissement (processus d'éducation, support, direction et qualité) montre la vision que ce dernier a de son propre fonctionnement. Cette vision est un premier niveau de formalisation des choses. La cartographie des processus a été créée lors de la (re)définition du plan stratégique et est destinée à fournir aux parties prenantes internes, principalement, une vision alignée du fonctionnement de l'établissement. Notamment, elle permet de voir en quoi le fonctionnement est centré sur le parcours étudiant et doit permettre de connecter les attentes des parties prenantes (en entrée de cette cartographie) et l'atteinte de ces attentes (en sortie de cette cartographie).
- 12 À côté de la vision des processus, il existe une liste d'actions pour permettre d'atteindre les objectifs stratégiques liés (il s'agit du plan d'action institutionnel). Néanmoins, il faut, pour appuyer le déploiement et le suivi des actions, assurer la mise à disposition de quelques indicateurs (pour vérifier concrètement les effets des actions) et d'une structure de suivi de l'avancement des actions (par exemple : réunion de revue régulière ou rencontre régulière des intervenants). Dans une approche d'amélioration continue, ces éléments sont nécessaires pour en assurer le bouclage et sont présentement absents à l'EAFIC Frameries.

Communication

- 13 Lors des différents entretiens, le comité a pu observer que les intervenants semblaient d'une part bien au courant de la démarche d'autoévaluation, de la venue du comité et du contexte dans lequel cela s'inscrivait. De plus, la plupart des intervenants internes avaient une connaissance correcte de l'historique et de la structure du système qualité qui vit dans l'établissement. Pour ceux provenant de l'externe et des partenaires, le travail s'est limité à une communication préparatoire à la visite du comité.

- 14 Pour la démarche qualité, plusieurs canaux de communication ont été identifiés. Par exemple, l'évaluation institutionnelle a permis de développer le site internet de l'établissement pour y inclure un volet dédié à la qualité ainsi qu'un blog. De plus, des commissions qualité avaient lieu par le passé, mais la charge de travail des intervenants a progressivement poussé les échanges vers des moyens numériques (courriels et plateforme de partage). Cela attire l'attention du comité sur la capacité de travail que les intervenants peuvent consacrer à la démarche qualité elle-même. En effet, leur charge de travail liée à leurs activités d'enseignement ne laisse pas énormément de temps disponible pour se consacrer aux sujets qualité en cours.
- 15 Le comité note aussi que des explications sur la démarche qualité sont données dès l'arrivée d'un nouvel enseignant. Ce sujet fait partie de la procédure d'accueil de tout nouveau membre du personnel dans l'établissement. Le comité note cela comme une bonne pratique afin d'assurer une implication la plus rapide possible dans la démarche qualité.

RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité recommande d'élargir l'implication des parties prenantes internes dans la démarche qualité (c'est-à-dire améliorer la répartition des responsabilités, des connaissances et de la charge de travail associée à la démarche qualité) en vue de continuer à étendre la culture qualité dans l'établissement. Par exemple, cela pourrait se faire en proposant un accompagnement du personnel sur le rôle qu'ils pourraient prendre dans la mise en œuvre de la démarche qualité, ou en s'appuyant sur les personnes du soutien pédagogique présentes dans l'établissement (tant sur les conseillers pédagogiques internes qu'en impliquant les conseillers pédagogiques du PO), ou encore en faisant appel à un conseil externe en matière de culture qualité et de déploiement.
- 2 Le comité suggère d'optimiser la répartition de l'énergie investie dans la démarche qualité entre les aspects de conceptualisation de la démarche qualité (en lien avec la vision stratégique – activité dont la maturité a bien progressé) et la concrétisation de certaines actions pour démontrer des améliorations sur le terrain (activités qui ne sont pas encore assez développées actuellement).
- 3 Le comité recommande aussi de déterminer et de mettre en application, en s'appuyant sur l'important travail de réflexion mené, le niveau de formalisme adéquat pour assurer un suivi efficace de cette mise en pratique, notamment dans les domaines suivants : émission des procédures nécessaires, mise en place des indicateurs, finalisation du plan d'action (identification des responsables des actions, des échéances planifiées ainsi que du système de suivi des actions) et systématisation de moments de rencontre et de révision pour un meilleur pilotage institutionnel. L'établissement pourrait choisir la solution la plus en adéquation avec sa vision et sa culture de fonctionnement : soit créer un organe de pilotage dédié, soit s'appuyer sur un organe existant pour assurer ce suivi.

ESG 1.2. : Élaboration et approbation des programmes

Référence : Les institutions disposent de processus d'élaboration et d'approbation de leurs programmes. Les programmes sont élaborés de manière à répondre aux objectifs définis, y compris aux acquis d'apprentissage visés. La qualification résultant d'un programme est clairement spécifiée et communiquée ; elle correspond au niveau adéquat du cadre national des qualifications pour l'enseignement supérieur et, par conséquent, au cadre des qualifications de l'Espace européen de l'enseignement supérieur.

CONSTATS ET ANALYSES

- 1 Dans l'enseignement supérieur de promotion sociale (EPS), les programmes de cours se fondent sur le référentiel de compétences de l'enseignement de plein exercice et « sur les profils professionnels élaborés par des groupes de travail comprenant notamment des experts du monde socio-économique^{5 et 6} ». Une fois approuvés par le Conseil général de l'EPS, ces profils professionnels, qui décrivent le champ d'activités, les tâches et les débouchés de la profession, sont traduits en dossiers pédagogiques, comprenant, par section, le programme et les acquis d'apprentissage. *In fine*, ces dossiers pédagogiques font ensuite, sur avis de l'ARES, l'objet d'une procédure d'approbation par le Parlement de la Fédération Wallonie Bruxelles (FWB). Les établissements peuvent s'impliquer dans l'élaboration des dossiers pédagogiques. L'EAFC Frameries a ainsi activement participé à la révision ou à l'élaboration de certains dossiers pédagogiques⁷.
- 2 Les dossiers pédagogiques sont communs à tous les établissements d'EPS, quel que soit le réseau auquel ils appartiennent, et permettent notamment la mobilité des étudiants entre établissements. Les dossiers pédagogiques incluent notamment les acquis d'apprentissage du programme, l'enchaînement des unités entre elles selon une logique de progression intégrant la notion de prérequis et le volume horaire minimal de chaque unité d'enseignement. Ces dossiers pédagogiques laissent à chaque établissement la possibilité de planifier l'organisation des différentes unités d'enseignement (UE) selon une logique d'apprentissage plus personnelle ou fonction du contexte socio-économique de la population étudiante. Ils prévoient aussi une part d'autonomie (généralement 20% de la somme des périodes de cours de l'UE) permettant les adaptations nécessaires pour rencontrer des approches ou des besoins spécifiques, pour répondre rapidement aux intrants liés à l'actualité d'un métier ou encore pour organiser des activités de remédiation.
- 3 Il ressort des entretiens qu'une très grande latitude est laissée aux membres du personnel enseignant et que l'EAFC Frameries a toujours fait usage de manière variable et peu coordonnée de la part d'autonomie prévue dans les dossiers pédagogiques. Plus récemment cependant, les réunions de concertation liées à l'organisation des deux bacheliers organisés en co-diplômation ont montré que des actions ponctuelles liées à l'interdisciplinarité ou au pilotage pédagogique pouvaient être développées, usant utilement de cette souplesse des programmes.

⁵ [Enseignement.be - Enseignement de promotion sociale, du profil professionnel au dossier pédagogique](#)

⁶ Pour une meilleure compréhension des procédures : circulaire 5273 du 1^{er} juin 2015 accessible sur [Enseignement.be - Circulaires](#)

⁷ Voir, à cet égard, le rapport d'évaluation continue du bachelier Éducateur spécialisé en accompagnement psycho-éducatif sur le site de l'AEQES

- 4 La désignation de coordinateurs de section au sein de l'EAFC Frameries offre une réelle opportunité de travailler les approches pédagogiques, la transversalité autant que les modalités d'évaluation des étudiants et les modalités d'évaluation des enseignements par les étudiants, tout en maintenant les avancées en matière de mobilité internationale (Charte Erasmus +, voir ci-dessous). Elle représente aussi une opportunité pour diffuser de l'information auprès des acteurs de la formation notamment ceux impliqués dans le cadre des co-diplômations et des formations offertes en partenariat.
- 5 L'adéquation entre les formations, les stages et la préparation aux épreuves intégrées (EI) semblent bien présente au sein de l'EAFC Frameries notamment de par la diversité de profil des enseignants, généralement professionnels dans le secteur social, et les excellents contacts par ailleurs développés avec des ASBL ou des entreprises du bassin au sein duquel se situe l'établissement et dans lequel de nombreux alumni se côtoient.

RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité invite l'EAFC Frameries à créer et formaliser une véritable politique coordonnée de l'emploi des 20% d'autonomie au bénéfice de la qualité des programmes.
- 2 Le comité invite l'EAFC Frameries à diffuser auprès des acteurs de la formation les données recueillies par l'assurance qualité.

ESG 1.3. : Apprentissage, enseignement et évaluation centrés sur l'étudiant

Référence : Les institutions garantissent que les programmes sont dispensés d'une manière qui encourage les étudiants à jouer un rôle actif dans le processus d'apprentissage, y compris dans son élaboration, et que l'évaluation des acquis des étudiants reflète cette approche.

CONSTATS ET ANALYSES

- 1 Lors des entretiens, le comité a pu recueillir des témoignages, notamment des étudiants, sur la communication initiale des acquis d'apprentissage visés par les enseignements (par exemple, sur base de la fiche UE). Cette pratique contribue à uniformiser au mieux la compréhension des attentes en fin de cours et des méthodes d'enseignement et d'évaluation. Cela permet ainsi à un maximum d'étudiants d'être dans les meilleures conditions d'apprentissage. Les fiches UE sont également mises à disposition des étudiants via le dossier pédagogique de leur formation sur le site internet de l'établissement.
- 2 La question des méthodes pédagogiques a été abordée et dénote une volonté de la part des enseignants de s'adapter aux besoins des étudiants, par exemple dans le cadre de l'intégration des nouvelles technologies des suites du confinement lié à la COVID19. Il existe des pratiques isolées d'évaluation des enseignements par les étudiants. En complément, la cellule d'appui pédagogique (attachée au PO) met à disposition des enseignants une série d'outils pédagogiques en ligne pour permettre à chaque enseignant de puiser des idées de méthode d'enseignement en cas de besoin. Cette liste paraît connue et les enseignants savent où la trouver. Cependant, son utilisation concrète et pratique semble encore en être à l'état embryonnaire.
- 3 Les grilles d'évaluation des apprentissages sont communiquées aux étudiants. Ces grilles sont reprises dans la fiche UE de chaque cours et communiquées lors des premiers cours de chaque UE par les enseignants. Elles sont appréciées de ces derniers qui les trouvent simples et compréhensibles. Elles leur permettent d'apprécier le périmètre et les éléments d'apprentissage essentiels. Les modalités plus précises d'évaluation sont plutôt variables d'une section à l'autre et il n'a pas été fait mention devant le comité d'une volonté d'uniformiser ces pratiques.
- 4 Plus spécifiquement concernant l'épreuve intégrée, une organisation spécifique est mise en place pour préparer les étudiants à cette UE. En fonction du programme concerné, les étudiants sont informés soit en fin de deuxième bloc, soit en début de troisième bloc afin de laisser suffisamment de temps pour la recherche de lieu de stage pour l'épreuve intégrée. Le suivi et l'évaluation se font de plusieurs manières :
 - en continu sur base de rencontre avec l'étudiant pour vérifier l'avancement de son travail (sur site de stage ou non en fonction des sections),
 - à la demande éventuelle du maître de stage, sur rendez-vous pour des besoins spécifiques,
 - sur la base du rapport de stage lorsque celui-ci est remis,
 - sur la base de la présentation devant jury du travail personnel de l'étudiant.

- 5 Concernant la recherche de stage, les étudiants signalent la difficulté d'en trouver un, particulièrement pour ceux de courte durée (50 heures). Cette difficulté est exacerbée lorsqu'ils doivent compenser des stages reportés d'une année précédente, pouvant poser un obstacle à leur progression académique.
- 6 Concernant les évaluations, les modalités du droit de recours possible sont disponibles en ligne. Cette procédure d'appel à une chambre de recours permet bien aux étudiants d'introduire une demande de révision de l'évaluation et peut déboucher sur la révision d'une note ou sur une nouvelle évaluation si cela est jugé opportun. Bien que la communication sur le sujet soit présente, il n'est que très rarement fait appel à cette procédure (estimation de 1 à 2 recours par an). Lors des entretiens avec les différentes parties prenantes, il est en effet reconnu que la procédure est connue mais qu'il n'est que très peu nécessaire d'y faire appel.
- 7 Parmi les autres dispositifs de services aux étudiants, des informations spécifiques sont aussi disponibles sur le site internet de l'établissement. Citons plus particulièrement :
 - La valorisation des acquis et la demande de dispense qui sont référencées et les modalités de demande en sont expliquées. Bien que le dossier à compléter semble compliqué, les étudiants soulignent le soutien qui leur est accordé afin de le remplir correctement.
 - La possibilité de contacter une cellule coaching qui agit tant dans le domaine de l'orientation d'étude que dans le domaine méthodologique pour aider l'étudiant en difficulté. Le personnel administratif et enseignant veille à détecter les indices de décrochage et contacte les étudiants concernés pour leur conseiller de recourir à ces services. L'aide apportée par la cellule coaching peut être complétée par le recours à des cours de remédiation. Ces services ont été clairement identifiés lors des entretiens avec le personnel en général, mais la visite a permis de constater que peu d'étudiants semblaient les connaître (ou les étudiants les connaissaient peu).
- 8 Les intervenants ont pu témoigner au comité d'une réelle volonté d'inclusion et d'adaptation aux besoins spécifiques de certains étudiants. Le lien sur ce sujet est assuré par le recours à un référent inclusion qui exerce son activité dans plusieurs établissements et sur base du concept « d'apprentissage universel ». Ce dernier vise non seulement à prendre en compte les besoins spécifiques révélés à l'inscription (dyslexie, mobilité réduite par exemple), mais aussi à supporter les enseignants dans une démarche proactive qui essaie de prendre un maximum de facteurs en compte dès la conception du cours et du choix des méthodes pédagogiques. Cette approche tend à pousser les étudiants à entrer dans un échange actif avec les enseignants pour maximiser les chances de réussir leur formation.
- 9 Le comité note qu'afin de garder les étudiants les plus impliqués possibles dans leurs études, l'établissement a mis en place des moyens de communication variés et adaptés à différents niveaux d'urgence et d'importance (par exemple les courriels pour les communications formelles et qui ne sont pas urgentes, ou les SMS pour des points urgents comme des changements d'horaire ou des absences d'enseignants). Le comité reconnaît la communication aux étudiants comme un point positif et qui semble s'être fortement amélioré ces dernières années. La communication qui a cours entre les étudiants, les enseignants, les coordinations de section et la direction, même si elle est informelle, crée un climat de confiance mutuelle qui encourage les étudiants à jouer un rôle actif sans peur de « repréailles » ou de blocages.
- 10 Certains bacheliers se font en co-diplômation avec d'autres établissements et dans ce cas, il est important que les différents intervenants soient alignés afin de garantir la coordination des différentes UE, quels que soient les enseignants impliqués. Dans le

cas particulier du bachelier en Assistant social pour lequel l'E AFC Frameries assure le rôle d'établissement référent, le comité a recueilli plusieurs témoignages d'une coordination forte, même si peu formalisée. La coordination a lieu au cours de réunions fréquentes qui regroupent des représentants des différents établissements qui dispensent la formation concernée. La collaboration va même jusqu'à mobiliser les mêmes enseignants pour le même cours donné dans plusieurs établissements pour renforcer encore cette transversalité.

- 11 Le comité a aussi pu rencontrer des délégués étudiants (ou anciens délégués) au cours des entretiens. Bien qu'il n'ait pas été fait mention de réunions dans lesquelles ceux-ci siègent pour représenter leurs collègues étudiants ni de procédure de sélection des délégués formalisée, tous témoignent de la disponibilité de la part des enseignants, de la coordination de section et de la direction pour les échanges bilatéraux d'information et la prise en main de situations qui le demandent (comme un appui par rapport à des demandes d'adaptations formulées par les étudiants envers un enseignement). Cette volonté de prendre en main les sujets de manière visible pousse les étudiants à rester critiques de manière constructive envers les enseignements et à remonter les points qui le nécessitent. Ainsi donc, le comité observe une série d'attitudes et de pratiques qui tendent à maintenir les étudiants impliqués dans leur formation et stimulent leur autonomie. Notamment, le fait de démontrer la prise en compte concrète de certaines demandes donne de la crédibilité à l'établissement.

RECOMMANDATIONS

- 1 Par rapport à la thématique des méthodes pédagogiques et au concept « d'apprentissage universel », le comité ne peut qu'encourager cette pratique en la rapprochant aussi de la cellule d'appui pédagogique afin d'inclure cette approche dans la réflexion sur une meilleure utilisation de la « trousse à outils pédagogiques » disponible en ligne à destination des enseignants.
- 2 Le comité encourage aussi à davantage utiliser la délégation étudiante comme vecteur de communication performante envers les étudiants. Il pourrait être utile de davantage formaliser la procédure de sélection et les rôles attendus de la part de ces délégués. Cela pourrait être une opportunité, sans alourdir trop le formalisme, de mieux transmettre les messages sur l'importance des évaluations des enseignements ou de l'implication dans la révision des programmes par exemple.
- 3 L'E AFC Frameries est aussi invité à explorer des solutions pour la recherche de stage. Face aux défis rencontrés par les étudiants dans leur recherche de stage, l'établissement pourrait envisager des initiatives telles que des partenariats avec des entreprises locales, des foires à l'emploi sur le campus ou des sessions d'information sur les opportunités de stage. En outre, des conseils personnalisés et des ressources en ligne pourraient aider les étudiants à naviguer plus efficacement dans ce processus crucial pour leur formation.

ESG 1.4. : Admission, progression, reconnaissance et certification

Référence : Les institutions appliquent de manière cohérente et constante des règles prédéfinies et publiées couvrant toutes les phases du cycle d'études, c'est-à-dire l'admission et la progression des étudiants, la reconnaissance et la certification de leurs acquis.

CONSTATS ET ANALYSES

Admission

- 1 La population étudiante de l'EAFIC Frameries est très majoritairement composée d'adultes travailleurs ayant déjà une qualification professionnelle et qui désirent se former, se perfectionner, se spécialiser ou se recycler. L'établissement offre aussi ses services aux travailleurs prévoyant de changer de profession et aux demandeurs d'emploi à la recherche d'une formation qui leur permettra de trouver un emploi.
- 2 Au moment de la visite, les informations sur l'inscription aux formations ne pouvaient être entièrement trouvées sur le site internet. La procédure d'inscription nécessite de se rendre en établissement. Cela pourrait être corrigé en créant une section dédiée sur le site, en fournissant des instructions claires et détaillées, et en veillant à ce que les informations soient régulièrement mises à jour.
- 3 L'établissement a expérimenté divers dispositifs pour se faire connaître d'étudiants potentiels, tels que l'organisation d'une journée Portes Ouvertes (classiques, mais aussi virtuelles) ou de classes ouvertes. Cependant, ces initiatives n'ont pas permis d'atteindre les objectifs de participation escomptés.
- 4 Pour les étudiants ne disposant pas d'un certificat d'enseignement secondaire supérieur, l'admission est conditionnée par la réussite d'un test. Les informations liées à cette épreuve sont communiquées aux étudiants en début d'année. Deux séances de préparation au test sont également proposées de façon facultative. En cas d'échec au test, une autre orientation est proposée à l'étudiant.
- 5 L'établissement fait preuve d'une volonté d'intégrer les étudiants en cours de formation. On réserve à ces derniers un accompagnement personnalisé afin d'assurer qu'ils aient droit aux mêmes services que ceux qui commencent leur programme à la date initiale.
- 6 En raison des activités de sensibilisation et de promotion qui se font auprès des étudiants potentiels, les dossiers d'inclusion sont en hausse. Selon la procédure, les demandes d'aménagement doivent se faire, au besoin, dans les 10 jours qui suivent le début de l'UE. Ce dossier est considéré par l'établissement comme un élément du système d'assurance qualité qui reste à travailler notamment, afin de répondre de façon proactive plutôt que d'évaluer chaque dossier au cas par cas.

Progression

- 7 L'EAFIC Frameries déploie plusieurs moyens permettant à l'étudiant de choisir l'orientation la plus adaptée à son profil (tests d'admission, remédiations, accompagnement pédagogique, prêt de matériel informatique, ...). Une grande attention est accordée à la bonne progression de l'étudiant. Ainsi, de manière à

soutenir les étudiants en continu, l'éducateur référent, le référent inclusion et la coordination de section, de par leur proximité avec les étudiants, peuvent déceler les besoins et mettre en œuvre des mesures d'aide à la réussite, le cas échéant (ex.: valorisation des acquis, prêt de matériel informatique, etc.).

- 8 L'établissement dispose également d'une cellule coaching (voir ci-dessus) permettant aux étudiants de connaître des méthodes d'apprentissage qui leur sont adaptées. Il s'agit d'une mesure originale qui n'est pas souvent observée dans les établissements d'enseignement de promotion sociale, et considérée comme une bonne pratique. Cependant, au cours de la visite, peu d'étudiants semblaient la connaître (ou les étudiants la connaissaient peu).
- 9 L'établissement se préoccupe également du niveau de connaissance de la langue française de l'étudiant et met en place des remédiations permettant d'accroître ce niveau. Cette initiative est reconnue pertinente par le comité.

Reconnaissance

- 10 L'établissement informe systématiquement les étudiants, lors de leur inscription, de la possibilité de valoriser leurs acquis antérieurs (VA). Les informations liées à la VA sont également disponibles sur le site internet et les étudiants n'ont émis aucune réserve à ce sujet. Des personnes relais sont chargées d'analyser les dossiers de demande de VA. La valorisation se fait sur la base d'une comparaison des acquis d'apprentissage visés par une UE et la description des activités d'apprentissage déjà réussies antérieurement par l'étudiant. Une jurisprudence a été établie pour les cas les plus fréquents. Dans les cas où les documents probants seraient insuffisants, un test de valorisation est organisé. L'établissement traite peu de demandes de VA basée sur l'expérience personnelle et professionnelle.

RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité invite l'E AFC Frameries à améliorer la visibilité des informations d'inscription. En effet, il paraît essentiel de rendre les modalités d'inscription aux formations plus accessibles sur le site internet de l'établissement.
- 2 Le comité recommande à l'E AFC Frameries d'optimiser le recours à la cellule coaching afin de mieux formaliser l'encadrement des étudiants en matière d'aide à la réussite. À l'heure actuelle, le processus repose encore trop souvent sur la relation de proximité entre les étudiants et le personnel de l'établissement.
- 3 Le comité encourage l'établissement à aller de l'avant avec son projet de travailler les dossiers d'inclusion de façon proactive plutôt que d'évaluer chaque dossier au cas par cas de manière à assurer que tous les étudiants concernés puissent bénéficier d'aménagements raisonnables en temps opportun.
- 4 Le comité encourage l'E AFC Frameries à développer des processus transparents et équitables de valorisation des acquis notamment ceux permettant de prendre en compte l'expérience personnelle et professionnelle.
- 5 Le comité suggère d'explorer de nouvelles initiatives pour se faire connaître des étudiants potentiels permettant d'atteindre les objectifs de participation escomptés.

ESG 1.5. : Personnel enseignant

Référence : Les institutions s'assurent des compétences de leurs enseignants. Elles mettent en œuvre des processus équitables et transparents pour le recrutement et le développement professionnel du personnel.

CONSTATS ET ANALYSES

- 1 Au fil des entretiens, le comité a pu constater que les enseignants rencontrés, mais également les membres du personnel administratif (éducateurs-secrétaires et économiste) et les maîtres de stages témoignent d'une forte implication dans l'amélioration permanente de leurs connaissances et compétences assurant, de façon constante et par leurs multiples métiers (enseignant et professionnel du secteur social), le lien entre la pratique professionnelle et la théorie. Pour autant, les échanges entre pairs sont peu fréquents et les possibilités de développements professionnels laissés à la libre initiative de chacun.
- 2 Si au sein des équipes (enseignante et administrative ou d'encadrement) il n'est pas rare de rencontrer des personnes elles-mêmes diplômées de l'EAFIC Frameries, le comité souligne la volonté de l'établissement d'une part, de recruter des enseignants sensibles aux spécificités de la promotion sociale et capables de s'adapter à un public parfois tenu de conjuguer vie familiale avec métier et reprise d'études, tout en maintenant les exigences quant à la qualité des activités d'enseignement et la validation des acquis d'apprentissage. D'autre part, le comité a également pu constater que la volonté de la direction était de recruter du personnel en exercice, et ce afin de rendre la formation la plus pratique possible. Le comité constate que le recrutement ne semble actuellement pas être une difficulté pour l'EAFIC Frameries qui dispose par ailleurs d'un vivier de candidats au sein de sa propre population étudiante diplômée.
- 3 La direction de l'EAFIC Frameries a pour constante de pratiquer le management de la « porte ouverte » et prend en charge l'accueil des nouveaux enseignants fournissant les explications utiles au fonctionnement de l'établissement ainsi qu'à la compréhension du dossier pédagogique de la section et de l'UE concernées. Le relais est ensuite passé aux coordinateurs de section pour accompagner le nouveau recruté sur des aspects pédagogiques. Il ressort des entretiens qu'une collaboration et un partage des supports de cours se font de manière ponctuelle entre enseignants demandeurs, mais sans être institutionnalisée. De même, et si les enseignants en manifestent le souhait, un système de mentorat ou de parrainage entre enseignants est parfois mis en place de manière informelle, permettant outre la compréhension des différents documents descriptifs du fonctionnement de l'établissement, l'appropriation des spécificités de l'enseignement de promotion sociale et du décret paysage. L'EAFIC Frameries a su mettre en place une procédure d'accueil du personnel entrant qui répond à ses besoins. Toutefois, un suivi plus formalisé aiderait les nouveaux professeurs à trouver leurs repères plus facilement.
- 4 Concernant l'évaluation des membres du personnel : à ce jour la direction n'organise pas d'entretien d'évaluation régulier, ni avec le personnel administratif ni avec le personnel enseignant. La proximité entre la direction et les équipes semble, aux yeux de la direction, suffisante pour pallier cette absence de formalisme. Le comité, quant à lui, déplore que trop peu d'attention soit donnée à l'évaluation systématique, dans

un but d'amélioration continue, des pratiques professionnelles ou à l'élaboration d'un plan de formation en fonction des besoins exprimés par les enseignants.

- 5 Des enquêtes sont parfois menées par les enseignants eux-mêmes auprès des maîtres de stage ou des étudiants, de manière informelle et à la libre initiative de chacun. L'analyse des résultats de ces enquêtes ne semble pas être partagée pour alimenter le système d'information servant au pilotage institutionnel.
- 6 Le comité souligne l'attention particulière accordée par l'établissement à l'organisation de la mobilité enseignante, malgré le caractère restreint de sa structure. Détenteur de la charte Erasmus depuis 2018, l'établissement soutient la mobilité enseignante à des fins de formation, ainsi qu'une mobilité étudiante (cf. ESG 1.6). Un référent mobilité a été désigné au sein de l'établissement et plusieurs enseignants ont déjà pu bénéficier d'un soutien pour effectuer un séjour court dans des établissements français. Certaines initiatives de mobilité IN sont également à l'agenda de l'établissement.

RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité invite l'E AFC Frameries à mieux encadrer l'accompagnement des enseignants, qui semblent travailler plutôt sur base individuelle, pour faciliter l'apprentissage mutuel, faciliter le partage des supports de cours et stimuler l'intégration des innovations pédagogiques. Pour ce faire, l'établissement est encouragé à élargir les possibilités d'échanges (en présentiel ou à distance) et de rencontres entre les enseignants dans un but de partage de bonnes pratiques, en ce compris la poursuite des échanges mobilité dans le cadre de la Charte Erasmus + et de l'interdisciplinarité entre sections.
- 2 Le comité invite l'E AFC à s'assurer du maintien et de la mise à jour des connaissances du corps enseignant par le biais de l'attribution de périodes de formation continue obligatoires profitant notamment du soutien pédagogique et techno-pédagogique fort du PO.

ESG 1.6. : Ressources pour l'apprentissage et accompagnement des étudiants

Référence : Les institutions disposent de financements appropriés pour les activités d'apprentissage et d'enseignement et garantissent la mise à disposition de ressources pour l'apprentissage adéquates et facilement accessibles, ainsi qu'un accompagnement des étudiants.

CONSTATS ET ANALYSES

Ressources d'apprentissage

- 1 L'établissement met à disposition des étudiants une salle « cyber », équipée de matériels informatiques. Il dispose également d'un appui numérique à travers duquel le référent numérique conseille des logiciels pour les ateliers pédagogiques ou fournit de l'aide pour l'utilisation de certains outils (suite Office notamment). L'établissement procure à la demande un compte Microsoft gratuit aux étudiants, de même que les programmes de bureautique et un espace de stockage. Lorsque c'est nécessaire, un renvoi vers des associations de la région ou des aides sociales est proposé.
- 2 L'E AFC Frameries met aussi à la disposition des étudiants un certain nombre d'ouvrages de référence. Ces livres, de tous domaines, peuvent être empruntés librement et sont accessibles en soirée ; du moins, pour les étudiants du bachelier Assistant social (ceux-ci sont en effet localisés dans l'implantation sur laquelle les enseignements de ce bachelier sont dispensés, à Mons).
- 3 L'E AFC détient un bâtiment accueillant dans lequel on retrouve de nombreuses salles toutes équipées pour chacune des formations pour lesquelles des ressources particulières sont nécessaires.

Accompagnement des étudiants

- 4 Le comité a pu constater que le personnel de l'E AFC Frameries, présent et dévoué, place l'étudiant au centre de ses priorités, et ce à tous les niveaux de l'organisation. En effet, l'établissement offre notamment de nombreuses mesures de lutte contre l'abandon : une cellule coaching (voir ci-dessus), des remédiations et un plan d'accompagnement. Comme cela a été évoqué au moment de la visite, peu d'étudiants semblaient connaître l'existence de la cellule coaching (ou ils la connaissaient peu).
- 5 Concernant la communication interne, les entretiens révèlent qu'elle se caractérise par des échanges informels entre enseignants. Il existe un climat de proximité et de confiance entre les étudiants et les enseignants, favorisant un environnement propice à la collaboration. Bien que la présence d'un tel dialogue informel soit bénéfique pour renforcer les liens entre les différents acteurs, il est important de reconnaître que certaines procédures internes restent peu claires comme pour l'organisation des cours par exemple (hybride/présentiel) ou pour les feedbacks des maîtres de stage.
- 6 Concernant la mobilité internationale des étudiants, l'établissement est détenteur de la charte Erasmus depuis 2018 et au moins jusqu'en 2027. Cependant, l'utilisation de

ce programme par les étudiants semble être limitée. Ceci pourrait être attribuable au fait que certains d'entre eux ont des engagements parallèles ou sont en reconversion et ne peuvent donc pas abandonner leur emploi actuel.

- 7 L'établissement a désigné des éducateurs référents pour chaque section, ce qui permet aux étudiants d'avoir une personne ressource bien identifiée à laquelle s'adresser pour toute question d'ordre administratif.
- 8 À l'exception des groupes créés sur les réseaux sociaux par les étudiants eux-mêmes, les diplômés ne sont pas en mesure d'attester de la présence d'un réseau formel d'anciens étudiants pour chaque formation. L'absence de connaissance du réseau d'anciens étudiants officiellement organisé peut limiter les opportunités de mentorat, de partage d'expérience et de réseautage professionnel pour les diplômés.

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

RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité suggère de renforcer la communication sur les mesures de soutien mise à disposition des étudiants. Bien que l'établissement offre une variété de mesures de soutien contre l'abandon et que cette offre soit décrite sur le site internet, il est crucial de veiller à ce que tous les étudiants soient informés de ces ressources. Une campagne de sensibilisation régulière, des sessions d'information lors de l'inscription et des communications directes avec les étudiants peuvent contribuer à accroître la prise de conscience et l'utilisation de ces mesures de soutien.
- 2 Le comité invite l'établissement à mieux faire la promotion de son réseau officiel d'anciens pour chaque formation sur les médias sociaux. Un tel réseau pourrait contribuer à renforcer les liens entre les diplômés, à favoriser l'échange de connaissances et d'opportunités professionnelles, et à promouvoir la réputation de l'établissement auprès de sa communauté d'anciens étudiants.

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

ESG 1.7. : Gestion de l'information

Référence : Les institutions s'assurent de collecter, d'analyser et d'utiliser des informations pertinentes pour le pilotage efficace de leurs programmes et de leurs autres activités.

CONSTATS ET ANALYSES

- 1 Le comité a pu constater, sur la base de la démonstration faite lors de la visite, du fonctionnement du logiciel ENORA. Grâce à un encodage assez rigoureux des présences, des réussites (ou non) des épreuves par les étudiants des différentes formations, etc., le système est alimenté en données de façon continue pour permettre la gestion des trajets de formation des étudiants. Ces données sont utilisées pour un suivi à court terme des étudiants et permettent notamment de détecter les manques d'assiduité indiquant un potentiel de décrochage. Sur la base de ce genre de constats, les enseignants sont alertés ainsi que la cellule coaching afin de prendre contact et de voir si l'étudiant peut être soutenu dans ses études. Cela contribue donc à l'aide à la réussite (cf. ESG 1.3).
- 2 D'autre part, l'outil ENORA permet aussi d'agrèger les données sous forme d'indicateurs plus macroscopiques et qui devraient permettre un pilotage plus stratégique. Bien que ces données soient disponibles, le comité n'a pas vu de traces de moments réguliers où ces indicateurs sont analysés dans un but de pilotage de l'établissement. Or, pour vérifier l'efficacité des actions concrètes qui seront entreprises pour donner suite à l'émission du dossier d'autoévaluation et d'une démarche qualité orientée sur l'amélioration continue de manière plus générale, mesurer les effets et ajuster les actions en conséquence constitue un point important pour l'évolution de l'établissement.
- 3 Le comité a aussi pu entendre plusieurs témoignages concernant des enquêtes menées par rapport à différentes thématiques auprès des étudiants, ou des sujets discutés par les partenaires d'enseignement dans le cadre de leurs rencontres. Ce qui ressort des entretiens est que ces enquêtes ne sont pas encore systématiques ni périodiques. Or, mener ce type de mesures de manière structurée et suffisamment standardisée (numérisée quand nécessaire et avec des formulaires quand cela est possible) permettrait d'organiser les réponses pour en tirer davantage de bénéfices dans les adaptations qui pourraient être apportées dans les programmes, les méthodes pédagogiques ou le mode de fonctionnement de l'établissement.
- 4 La collecte d'informations sur l'insertion professionnelle des diplômés se fait de façon informelle par les enseignants. Les résultats ne sont pas publiés.

RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité recommande de définir une manière structurée et périodique de passer en revue les données déjà disponibles pour en créer des indicateurs pertinents pour le pilotage institutionnel et des programmes.
- 2 Le comité invite l'E AFC Frameries à intégrer une certaine notion d'automatisation qui serait utile pour consacrer un minimum de temps à la constitution des indicateurs et plus de temps à l'analyse des renseignements qu'ils fournissent.

- 3 Dans la lignée des enquêtes ponctuelles menées auprès des étudiants pour les impliquer davantage dans certains sujets, il serait intéressant d'explorer davantage cette démarche en intégrant les étudiants à certains comités de suivi, notamment ceux dédiés à la mise en œuvre du plan stratégique. Cela pourrait potentiellement renforcer leur engagement.

ESG 1.8. : Information du public

Référence : Les institutions publient des informations à propos de leurs activités, y compris leurs programmes, sous une forme claire, précise, objective, actualisée et facile d'accès.

CONSTATS ET ANALYSES

- 1 L'établissement mise sur le bouche à oreille, la communication du réseau d'établissements de WBE et les partenariats pour promouvoir ses activités. Bien que ces moyens puissent être efficaces, ils peuvent être limités dans leur portée et expliquer le manque de visibilité que l'établissement déplore (voir ESG 1.4).

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

- 2 L'établissement participe aussi à des salons, mais explique avoir abandonné l'organisation d'une journée porte ouverte qui ne permettait pas d'atteindre les résultats escomptés. Cette dernière a été remplacée par une opération de classe ouverte.
- 3 L'E AFC Frameries compte sur ses alumnis pour agir à titre d'ambassadeur de l'établissement.
- 4 Le site internet de l'E AFC Frameries met à disposition des candidats de nombreuses informations pour chacune des formations de l'enseignement supérieur. Les candidats peuvent donc trouver les renseignements qu'ils cherchent. Cependant, ils peuvent aussi se perdre devant la masse d'informations présentes dans les dossiers pédagogiques mis à disposition. Par ailleurs, comme précisé plus tôt, le comité réitère que la procédure concernant les inscriptions n'était pas, au moment de la visite, facilement identifiable.
- 5 L'ensemble des renseignements concernant l'aide à la réussite sont présents sur le site internet et sont bien détaillés.
- 6 L'établissement affiche, dans ses locaux, diverses informations relevant du parcours de l'étudiant tel que les résultats des évaluations. Il s'agit d'une pratique transparente et accessible, offrant aux étudiants un accès direct à des données importantes pour leur progression académique et avantageux pour les personnes rencontrant des difficultés informatiques.

RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité encourage l'E AFC Frameries à explorer de nouvelles voies et à adopter une approche proactive et diversifiée pour promouvoir ses activités. Il serait intéressant de compléter les stratégies existantes basées sur le bouche-à-oreille, la communication au sein du réseau et les partenariats par des canaux de communication plus modernes et diversifiés. Par exemple, l'utilisation des médias sociaux, la création d'un bulletin d'information électronique ou la mise en place d'un site web plus dynamique peuvent aider à toucher un public plus large et à diffuser les informations de manière plus efficace à cette ère du numérique où l'usage des médias sociaux devient une pratique incontournable. L'élaboration d'un plan de communication à cet égard permettrait de mieux structurer les actions de communication entreprises par l'établissement.

- 2 Le comité invite l'établissement à veiller à ce que le site internet de l'établissement soit une ressource précieuse pour les candidats. Il est essentiel qu'il soit constamment mis à jour et convivial. Les informations relatives aux modalités d'enseignement, d'apprentissage et d'évaluation utilisées, aux taux de réussite et aux possibilités d'apprentissage offertes aux étudiants, ainsi que celles concernant l'emploi des diplômés devraient être claires, complètes et facilement accessibles.

ESG 1.9. : Suivi continu et évaluation périodique des programmes

Référence : Les institutions suivent et évaluent périodiquement leurs programmes afin de s'assurer qu'ils atteignent les objectifs qui leur sont assignés et qu'ils répondent aux besoins des étudiants et de la société. Ces évaluations conduisent à une amélioration continue des programmes. Toute action planifiée ou entreprise en conséquence est communiquée à l'ensemble des parties concernées.

CONSTATS ET ANALYSES

- 1 Le désir de l'E AFC Frameries de faire partie des premiers établissements soumis à l'évaluation institutionnelle portant sur l'évaluation des mécanismes d'AQ démontre l'intérêt que porte l'E AFC Frameries à la démarche, conscient qu'elle vise à l'amélioration continue des pratiques et des programmes.
- 2 Le comité constate que la pertinence (c.-à-d. l'adéquation des objectifs et du contenu du programme aux besoins du marché du travail) et la cohérence du programme (c.-à-d. l'articulation de la structure du programme, de son contenu et des activités d'apprentissage et d'évaluation au regard de ses objectifs et standards) sont trop peu soumises à des mécanismes formels permettant d'identifier les points de tension ou les ajustements nécessaires tout en restant dans le cadre légal et la part d'autonomie laissée aux établissements. De même, le degré d'efficacité du programme (soit par exemple les résultats des apprentissages des étudiants, la contribution des stages, le taux de placement dans le domaine de la formation) ne fait pas aujourd'hui l'objet de mesures systématiques, par exemple par le biais d'enquêtes auprès des enseignants, des partenaires de formation et du monde professionnel. L'organisation déjà ancienne d'un bachelier (le bachelier en Éducateur spécialisé en accompagnement psychoéducatif) et plus récente de deux autres bacheliers en co-diplômation (les bacheliers Assistant social et Accueil et éducation du jeune enfant) devrait pouvoir ouvrir le champ de discussions transversales entre les équipes enseignantes.
- 3 En ce qui concerne les EEE qui ne sont pas suffisamment formalisées, le comité n'a pas été en mesure d'observer la méthodologie utilisée ou les résultats concrets de ces démarches. À l'heure actuelle, le processus des EEE relève d'une pratique spontanée de certains enseignants qui s'inscrit dans une logique formative d'amélioration des pratiques et qui est globalement appréciée tant par les enseignants qui en sont à l'initiative que par les étudiants. Mener ce type de mesures de manière plus formelle (numérisée quand nécessaire et avec des formulaires quand cela est possible) permettrait d'organiser les réponses pour en tirer davantage de bénéfices notamment, d'assurer la conformité des contenus et des méthodes d'évaluation afin de soutenir la pertinence globale, l'évaluation périodique des programmes et, de manière plus générale, le fonctionnement de l'établissement.
- 4 Enfin, le comité relève également un déficit de formalisation en ce qui concerne la perception que les partenaires du monde professionnel ont de l'évolution des programmes et de leur adéquation aux besoins des étudiants et de la société.

RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité recommande dès lors à l'EAFC Frameries de définir un processus interne global d'évaluation périodique des programmes pour alimenter en continu le système d'information sur les programmes d'études en vue d'identifier les points de tension autant que les forces des programmes ou des parcours des étudiants. Il importe de dégager avec l'ensemble des parties prenantes les critères sur lesquels l'établissement souhaite assurer l'évaluation périodique de ses programmes. Pour sa part, le comité estime qu'il conviendrait que le processus d'autoévaluation des programmes permette d'aborder en continu ou de façon cyclique, certains ou l'ensemble de critères suivants :
 - la pertinence : l'adéquation des objectifs et du contenu des programmes aux besoins du marché du travail ;
 - la cohérence : l'articulation de la structure des programmes, de leur contenu et des activités d'apprentissage au regard de ses objectifs et standards ;
 - la valeur des méthodes pédagogiques et de l'encadrement des étudiants : les moyens utilisés pour permettre aux étudiants d'atteindre les compétences des programmes ;
 - l'adéquation des ressources : la quantité et la qualité des ressources humaines et matérielles affectées au programme ;
 - l'efficacité des programmes : les résultats des apprentissages des étudiants, le degré d'atteinte des compétences du programme, la contribution des stages, s'il y a lieu, à l'apprentissage et le taux d'emploi dans le domaine de formation ;
 - la qualité de la gestion des programmes : les structures et les processus servant à mettre en œuvre les programmes.
- 2 Le comité invite à intégrer les étudiants, les alumni, les maîtres de stages et les employeurs à la mise en œuvre du processus d'évaluation des programmes ; par exemple, en formalisant les avis qui sont déjà recueillis à l'occasion des défenses de l'épreuve intégrée.
- 3 Le comité suggère de communiquer aux parties prenantes les modifications et améliorations mises en place à la suite des évaluations périodiques des programmes de manière à ouvrir le champ de discussions transversales entre les équipes enseignantes.
- 4 Le comité suggère aussi de mener une action concrète pour institutionnaliser les EEE par l'emploi de formulaires types pour aider les enseignants et si possible sous forme numérique pour faciliter la production de statistiques. Cette démarche permettrait de dégager des indicateurs utiles (par exemple : pour l'encadrement des étudiants, l'aide à la réussite ou les adaptations de programmes). De plus, elle fournirait des données supplémentaires et plus proches des réalités de terrain afin de progresser davantage dans la révision des programmes et la démarche qualité en général.
- 5 Le comité invite à organiser parallèlement à l'EEE, un appui pédagogique en faveur de l'enseignant qui le souhaite, et ce dans le respect de la confidentialité des résultats.

ESG 1.10. : Processus d'assurance qualité externe périodiques

Référence : Les institutions engagent de manière périodique des processus d'assurance qualité externe conformes aux ESG.

CONSTATS ET ANALYSES

- 1 L'enseignement de promotion sociale est soumis aux audits de l'inspection qui sont organisés lorsqu'un établissement est identifié comme présentant des facteurs de risques.
- 2 Les programmes offerts en EPS sont par ailleurs validés par la Fédération Wallonie-Bruxelles via les dossiers pédagogiques (cf. ESG 1.2).
- 3 Les programmes de l'EAFIC Frameries sont également évalués tous les six ans par l'AEQES afin de s'assurer qu'ils atteignent les objectifs qui leur sont assignés et qu'ils répondent aux besoins des étudiants et de la société. Ces évaluations externes induisent selon l'établissement un suivi de fond permanent et manifeste tant de la part des autorités académiques que des acteurs de terrain.
- 4 Le fait que le cadre méthodologique de l'AEQES pour l'évaluation institutionnelle soit encore en cours d'élaboration peut expliquer qu'il n'y a pas actuellement au sein de l'EAFIC Frameries, un processus formel d'autoévaluation de ses différents mécanismes d'assurance qualité.

RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité invite l'EAFIC Frameries à instaurer une activité de veille portant sur le cadre méthodologique de l'évaluation institutionnelle. Cela lui permettrait d'introduire un processus formel d'autoévaluation de sa démarche qualité dès le moment de sa diffusion aux établissements.
- 2 Le comité encourage l'établissement à utiliser la composante portant sur l'évaluation de la qualité des évaluations programmatiques de l'AEQES pour alimenter sa propre réflexion institutionnelle.

CONCLUSION

L'EAFC Frameries dispose d'une certaine expertise et d'une expérience déjà ancienne de l'assurance qualité. Les connaissances du duo direction – coordination qualité lui ont permis de mener un travail de réflexion prospectif approfondi et de produire un DAEL de qualité. Ce dernier comporte une analyse critique et une évaluation juste de l'état de situation. Cette analyse critique jumelée aux observations faites par le comité au moment de la visite confirment que les mécanismes d'AQ actuels qu'on retrouve à l'EAFC Frameries ne sont toutefois pas encore institutionnalisés. Ils sont en effet encore fortement dépendants d'un nombre restreint de personnes. Le travail de réflexion conduit par l'EAFC Frameries n'a pas permis jusqu'à présent de concrétiser la démarche qualité aux yeux des principaux acteurs de la qualité de l'enseignement, à savoir les enseignants et les étudiants. Le comité engage l'établissement à passer à l'action et à réaliser les projets inscrits au plan d'action en suscitant la collaboration de l'ensemble des parties prenantes. En effet, un partage plus large des responsabilités en matière de qualité permettrait d'éviter de mettre en péril le système d'AQ de l'établissement confronté au départ volontaire ou non de l'une ou l'autre des personnes dont il est dépendant.

Pour y parvenir, ces intentions d'amélioration continue figurant dans le plan d'action devront être déterminées par ordre de priorité compte tenu des ressources disponibles. L'établissement est aussi encouragé à établir des cibles à atteindre, mesurables de façon objective. Il sera ainsi mieux en mesure, le moment venu, d'attester du chemin parcouru. En outre, cela permettra de s'éloigner d'une analyse subjective, au profit d'une évaluation plus objective de la pertinence et de l'impact des mesures mises en œuvre.

Par ailleurs, la formalisation des mécanismes constitue un passage obligé vers un système institutionnel d'AQ. La formalisation des procédures, sans avoir à verser dans le formalisme ou l'uniformisation à outrance des processus, permettrait à l'EAFC Frameries de garantir la cohérence, la transparence et la qualité dans l'exécution des activités AQ par la mise en place d'outils de pilotage institutionnel, de mécanismes de veille et de responsabilisation. À défaut, le caractère informel des démarches qui y prévaut actuellement risque de se traduire par une perte de mémoire collective et ainsi de nuire à la pérennisation des activités de l'établissement.

Pour renforcer le pilotage des programmes, le comité encourage l'EAFC Frameries à poursuivre ses pratiques entourant le travail d'intégration du management de la qualité dans le cadre des co-diplômations qui constituent une part importante de l'offre actuelle d'enseignement. Le comité a été à même de constater le travail de collégialité mené par l'ensemble des partenaires et chapeauté par l'EAFC Frameries. Il enjoint l'établissement à se définir un processus global d'évaluation périodique des programmes. Ce dernier servira à alimenter en continu le système d'information sur les programmes d'études en vue d'identifier les éléments à travailler autant que les forces du programme ou des parcours des étudiants.

L'établissement est également encouragé à mieux cadrer les 20% d'autonomie prévue au dossier pédagogique. Le comité est d'avis que l'EAFC Frameries gagnerait à créer et à formaliser une véritable politique coordonnée de l'emploi de ces 20% d'autonomie pour renforcer la qualité de ses programmes. En effet, une grande latitude est aujourd'hui laissée aux membres du personnel enseignant qui font usage de manière variable, discrétionnaire et peu coordonnée de cette part d'autonomie.

Par ailleurs, le comité suggère aussi de mener une action concrète pour institutionnaliser les évaluations des enseignements par les étudiants (EEE). Un appui pédagogique en faveur de l'enseignant qui le souhaite devrait idéalement y être associé. Cette démarche permettrait de dégager des indicateurs portant sur l'encadrement des étudiants, l'aide à la réussite ou les adaptations des programmes. De plus, elle fournirait des données supplémentaires et plus

proches des réalités de terrain afin de progresser davantage dans la révision des programmes et la démarche qualité en général.

En matière de communication externe, l'EAFC Frameries a recours à divers moyens dont la portée apparaît limitée. En effet, le fait de se limiter au bouche-à-oreille, aux partenariats, à l'emploi du site internet, à l'affichage d'informations dans ses locaux et aux alumni pour agir à titre d'ambassadeur de l'établissement permet d'expliquer, au moins en partie, le manque de visibilité que l'établissement déplore. Le comité suggère d'explorer de nouvelles voies et d'adopter une approche proactive et diversifiée pour promouvoir ses activités. Par exemple, l'utilisation des médias sociaux pourrait aider à toucher un public plus large et à diffuser les informations de manière différente. Il est en outre primordial que l'EAFC Frameries veille à ce que son site internet présente en tout temps des informations sur les formations claires, complètes et facilement accessibles. En intégrant ces recommandations, le comité croit que l'EAFC Frameries peut renforcer sa réputation auprès du grand public en tant qu'établissement accueillant, inclusif et soucieux de la réussite de ses étudiants.

Le comité a pu constater la présence d'un personnel disponible et empathique, qui place l'étudiant au centre de ses actions tout au long de son parcours. L'EAFC Frameries offre un environnement sain et propice à l'apprentissage. Pour stimuler l'intégration des innovations pédagogiques et faciliter l'apprentissage mutuel entre enseignants, le comité invite l'EAFC Frameries à mieux encadrer l'accompagnement des enseignants.

La pierre angulaire de toute démarche d'assurance qualité réussie est la volonté de la direction d'adhérer au concept ; ce qui est indéniablement le cas à l'EAFC Frameries. Le défi aujourd'hui est d'obtenir l'adhésion d'un plus grand nombre d'intervenants au concept d'assurance qualité pour que l'amélioration continue se vive quotidiennement à tous les niveaux de l'organisation. Cela est d'autant plus probable de se produire dans un avenir rapproché compte tenu de la présence évidente d'un climat de respect et de confiance mutuelle attesté notamment par la transparence des propos tenus lors des différentes rencontres.

Droit de réponse de l'établissement sur le rapport d'évaluation institutionnelle rédigé par les experts



Évaluation
institutionnelle

2023-2024

Droit de réponse de l'établissement évalué

Commentaire général :

Au nom de tout l'établissement, la Direction et la Coordination Qualité de l'EAFC Frameries remercient vivement le Comité d'évaluation AEQES pour le regard externe, critique mais bienveillant, porté sur notre système de gestion de la qualité de nos programmes.

Beaucoup de constats et de recommandations à l'issue de la visite confirment notre dossier d'autoévaluation, la plupart figurant explicitement au rang des priorités dans le plan d'action 2023-2028 en cours. Nous apprécions donc, pour en avoir anticipé les concepts, le message général du Comité poussant à renforcer des dispositifs existants (évaluation des enseignements par les étudiants, par exemple) et à systématiser un panel plus large de formalisations (périodicité des enquêtes, consultation du monde socioprofessionnel par exemple).

Le maintien de notre population d'étudiants nous encourage par ailleurs et l'ouverture qui s'offre grâce à la multiplication des cursus de bachelier promet d'enrichir la réflexion collective et le partage de bonnes pratiques, en y incluant les enseignants du secondaire et toutes les personnes œuvrant dans les processus en support à l'enseignement.

La culture qualité nous paraît gagner les équipes de jour en jour, selon le plan établi, au fil d'une démarche générale désormais valorisée par le regard externe exprimé dans le rapport ; un management partagé est d'ores et déjà en route, qui s'appuie sur les structures mises en place pour en favoriser la bonne marche.

Critère (ou autre)	Rubrique ¹	Point ²	Observation de fond
ESG 1.6	Constats et analyses – Accompagnement des étudiants (et Recom 2)	8	L'EAFC lui-même a créé, de longue date, des groupes d'anciens sur le réseau Facebook (depuis 2015 : https://www.facebook.com/groups/anciensbaceducframeries , 301 membres pour les BacEduc ; depuis 2020 : https://www.facebook.com/groups/713272116139780 , 100 membres pour les BacAS). S'y croisent offres d'emploi, échanges de bonnes pratiques, appels à participer à des jurys d'épreuve intégrée et...bons souvenirs. Les étudiants fraîchement diplômés et présents sur le réseau sont systématiquement invités à intégrer le groupe ad hoc. (À noter qu'au profil FB de l'établissement sont aussi rattachés des

			<p>groupes équivalents pour des sections du secondaire, avec moins de succès).</p> <p>La gestion de ces dispositifs est chronophage mais demeure un point d'intérêt pour nous ; y maintenir une dynamique émulative requerra, de ce fait, toute notre attention et un suivi spécifique.</p>
ESG 1.8	Constats et analyses	1	<p>Afin de relativiser le constat, il nous semble utile de relever que l'E AFC est très présent sur Facebook via un profil (depuis juin 2016, 2800 « amis » : https://www.facebook.com/eafc.framerieries) et une page (depuis mai 2016, 2100 « followers » : https://www.facebook.com/eafcframerieriespage) aux contenus spécifiques et constamment alimentés : le profil comme « vitrine » affichant l'établissement en tant qu'acteur inscrit dans son contexte socioéconomique et culturel et la page illustrant le dynamisme interne de l'établissement (valorisation des activités éducatives, de la formation continue des étudiants et des enseignants, etc.) ; D'autres pages, groupes et événements complètent l'« offre », comme FramAtel qui promeut les sections techniques ou E AFC Frameries – Mobilité internationale ; un budget est alloué à des campagnes sur ce réseau à des moments estimés stratégiques (périodes d'inscription, par exemple).</p> <p>L'établissement publie également – plus modérément - sur Instagram ; LinkedIn affiche aussi un compte E AFC Frameries (sachant que nos alumni y sont très peu présents) ; enfin, un essai unique a été tenté sur Tik-Tok (vidéo sur la section « Langues »), non prolongé pour l'instant.</p> <p>Ces données, pour peu développées qu'elles aient été dans le Dossier d'autoévaluation (signalées pp. 35 et 37) et lors de la visite du comité des experts, attestent néanmoins du soin apporté à notre e-réputation ; l'effort sera donc poursuivi d'exploiter au mieux les ressources de ces médias, sur un mode attractif et utile à tous et tenant compte du maillage le plus adapté.</p> <p>Cependant, l'éclairage porté sur l'E AFC et l'enseignement pour adultes en général gagnera sans doute aussi en efficacité grâce à des actions portées à d'autres niveaux de pouvoir et d'organisation que l'établissement.</p>

Ce droit de réponse a été validé par les autorités académiques et par la coordination qualité institutionnelle de l'établissement.

ANNEXE 1 - Programme de visite de l'évaluation institutionnelle de l'EAFC Frameries des 15 et 16 février 2024

Jeudi 15 février 2024

Heure de début	Heure de fin	Entretien	Participants
9h15	10h30	Généralités, lignes directrices	Direction, coordination qualité, agent qualité PO (3 participants)
10h30	10h45	Débriefing de l'entretien	
10h45	11h30	Gouvernance institutionnelle (partie 1) : secrétariats	Éducateurs secrétaires (3 participants)
11h30	11h45	Débriefing de l'entretien	
11h45	12h45	Gouvernance institutionnelle (partie 2) : cadre de gestion	Direction, direction-adjointe, secrétariat de direction, relais ateliers, économat et sécurité et prévention (6 participants)
12h45	13h	Débriefing de l'entretien	
13h	13h45	Déjeuner	
13h45	14h15	Démonstration des outils numériques	4 participants
14h15	15h15	Soutiens aux étudiants et aux enseignants	Référénts de la cellule coaching, inclusion, mobilité/numérique/ateliers (5 participants)
15h15	15h30	Débriefing de l'entretien	
15h30	16h30	Gouvernance en sections	Coordinations de sections, éducateurs-secrétaires référents de section, étudiants (10 participants)
16h30	17h	Débriefing de l'entretien	
17h	17h30	Aide pédagogique PO	2 participants
17h30	17h45	Débriefing de l'entretien	
17h45	18h45	Rencontre avec des enseignants	5 participants

Vendredi 16 février 2024

Heure de début	Heure de fin	Entretien	Participants
9h	9h30	Réunion de travail	
9h30	10h30	Partenariats d'enseignement (la qualité en collaboration)	9 participants issus d'établissements et d'organismes partenaires de l'EAFC Frameries et
10h30	10h45	Débriefing de l'entretien	
10h45	11h45	Lieux de stage et partenaires du monde professionnel	4 participants issus des terrains de stage
11h45	12h	Débriefing de l'entretien	
12h	12h45	Visite des infrastructures de l'établissement	
12h45	13h30	Déjeuner	
13h30	14h30	Parcours de l'étudiant : en amont et en aval du cursus (information, inscription, admission, valorisation, post-diplomation)	3 participants enseignants
14h30	14h45	Débriefing de l'entretien	
14h45	15h45	Rencontre avec des étudiants	8 participants (6 étudiants et 2 alumni)
15h45	16h	Débriefing de l'entretien	
16h	17h	Plan d'action institutionnel : état des lieux, défis et questionnements pour la coordination qualité	Direction, coordination qualité (2 participants)
17h	19h	Débriefing final et préparation de la restitution orale	
19h	19h30	Restitution orale par le comité des experts	