



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

RAPPORT D'ÉVALUATION CONTINUE

Cluster Criminologie et Droit

Bachelier en Droit

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

Sébastien BERNARD
Ilan DUBUCQ
Emmanuel PARISIS

8 juillet 2024

Table des matières

Criminologie et Droit : Institut d'enseignement technique et commercial de promotion sociale.....	3
Synthèse.....	4
Introduction : principales évolutions de contexte depuis l'évaluation initiale.....	7
Critère A.....	8
Critère B.....	10
Critère C.....	12
Conclusion	13
Droit de réponse de l'établissement.....	14

Criminologie et Droit : Institut d'enseignement technique et commercial de promotion sociale

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 continue du bachelier en Droit dans le cadre du *cluster* « Criminologie et Droit ». Cette évaluation se situe, pour le bachelier en Droit, dans la continuité de l'évaluation précédente de ce cursus, organisée en 2017-2018.

Dans ce cadre, le comité d'évaluation continue, mandaté par l'AEQES et accompagné par deux membres de la Cellule exécutive, a mené une visite *in situ*, le 23 janvier 2024, à l'Institut d'enseignement technique et commercial de promotion sociale. Le présent rapport¹ rend compte des conclusions auxquelles sont parvenus les experts après la lecture du dossier d'avancement remis par l'entité et à l'issue des entretiens, des observations réalisées et de la consultation des documents mis à disposition. Bien que l'objet de la présente évaluation continue soit le bachelier en Droit, la visite (et le rapport qui en découle) ne constitue pas une nouvelle évaluation complète du programme ; elle vise à mettre en lumière l'état de réalisation du plan d'action établi suite à la visite de 2017-2018 ainsi qu'un ensemble de recommandations en vue de l'amélioration de la culture qualité. En ce sens, le rapport comporte des éléments spécifiques au programme ainsi que des recommandations plus générales sur la gestion du programme, la démarche qualité qui s'y rapporte et la culture qualité.

Le comité des experts tient à souligner la parfaite coopération de la coordination qualité et des autorités académiques concernées à cette étape du processus d'évaluation. Il désire aussi remercier les membres de la direction, les membres du personnel enseignant et les étudiants qui ont participé aux entrevues et qui ont témoigné avec franchise et ouverture de leur expérience.

Composition du comité²

- Sébastien Bernard, expert pair, présidente du comité
- Ilan Dubucq, expert étudiant
- Emmanuel Parisi, expert en gestion de la qualité

¹ Dans ce rapport, le masculin est utilisé à titre épique.

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

Synthèse

FORCES PRINCIPALES

- Une approche de l'évaluation continue à partir d'un suivi précis des recommandations de l'évaluation initiale
- D'importants progrès réalisés dans la formalisation de la démarche qualité
- Une approche de la qualité simple, pragmatique, efficace et adaptée au contexte institutionnel de l'enseignement de promotion sociale
- La désignation systématique de délégués étudiants
- L'amélioration du suivi des stages
- Le développement réussi de *Moodle* et d'autres ressources numériques
- L'amélioration de l'accueil administratif des nouveaux enseignants
- Une logique générale cohérente d'individualisation des relations avec les étudiants

FAIBLESSES PRINCIPALES

- Une procédure d'évaluation des enseignements par les étudiants (EEE) tombée en désuétude
- Une très faible association des étudiants à la démarche qualité
- Une communication externe toujours très perfectible (pauvreté des informations fournies par le site web)
- Absence d'une procédure de suivi des demandes transmises par les délégués étudiants
- Faiblesse persistante des ressources documentaires
- Pauvreté des ressources pour la vie étudiante en cours du soir

OPPORTUNITÉS

- Les perspectives liées aux développements de l'enseignement hybride adapté au contexte de l'enseignement de promotion sociale
- Les possibilités offertes par le Pôle Hainuyer en termes d'échanges entre institutions partenaires, de mise en commun de ressources
- Le développement d'échanges avec l'équipe du bachelier en Droit de la Haute Ecole Provinciale de Hainaut - Condorcet situé dans le même bâtiment que l'IETC PS

MENACES

- Des perspectives difficiles du fait d'un environnement de plus en plus concurrentiel contribuant à la faiblesse des effectifs et des diplômés ainsi qu'à un mouvement de regroupements d'établissements

RECOMMANDATIONS PRINCIPALES

- 1 Réfléchir aux modalités permettant d'obtenir un retour des étudiants sur leur formation (établissement d'un questionnaire en fin de formation ou remise en place d'une procédure d'EEE, etc.).
- 2 Formaliser les observations des délégués étudiants et en assurer un suivi transparent.
- 3 Améliorer la qualité des ressources documentaires dans une perspective de mutualisation.
- 4 Développer un esprit d'équipe pédagogique, y compris en ayant recours à des outils numériques, afin de mieux intégrer les nouveaux membres.
- 5 Actualiser et moderniser la communication externe, à partir du site web notamment.
- 6 Améliorer les conditions de vie étudiante dans les locaux en soirée.

Présentation de l'établissement et du programme évalué

L'Institut d'Enseignement Technique Commercial de Promotion Sociale (IETC PS) 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. Appartenant au pôle académique hainuyer regroupant l'ensemble des établissements d'enseignement supérieur qui en sont issus, l'IETC PS relève du réseau CPEONS (Conseil des pouvoirs organisateurs de l'enseignement officiel neutre subventionné) et de la province du Hainaut, son pouvoir organisateur.

L'IETC PS organise cinq bacheliers ; outre le bachelier en Droit ici évalué, les bacheliers en Comptabilité, Informatique de gestion, Marketing et Management du tourisme et des loisirs.

Depuis 2012, le bachelier en Droit est ici offert en soirée aux adultes, dans un but de formation continue, de réorientation/réintégration professionnelle, d'épanouissement personnel.

Introduction : principales évolutions de contexte depuis l'évaluation initiale

Depuis l'évaluation initiale du bachelier en Droit réalisée il y a six ans, plusieurs événements marquants ont eu lieu : outre les conséquences que la crise sanitaire a pu avoir sur le développement des outils numériques, d'importants efforts de formalisation de la démarche qualité (voir *infra*) ont été réalisés et un coordinateur juriste a été désigné. Ces changements prennent place dans un contexte d'effectifs globalement stables mais peu élevés.

Critère A

L'établissement/l'entité s'est engagé(e) dans une démarche d'amélioration continue adaptée à ses objectifs et s'appuyant sur des choix motivés, notamment en regard des recommandations de l'évaluation externe. Cette démarche est explicite et se fait avec la participation des parties prenantes, internes et externes à l'établissement/l'entité.

CONSTATS ET ANALYSES

Démarche d'amélioration continue : fonctionnement et caractère pérenne

- 1 La période qui s'est écoulée depuis l'évaluation initiale se caractérise par la réalisation d'importants progrès dans le sens de la formalisation d'une démarche qualité qui était encore très informelle il y a six ans. Parmi ces progrès peuvent être citées :
 - la réunion à intervalles périodiques de la section,
 - la mise en place d'une permanence malgré une réduction volume horaire octroyé à la qualité,
 - la mise en ligne d'un cours sur la qualité,
 - la rédaction d'une charte.
- 2 Le comité d'évaluation continue a également relevé le réflexe d'analyse des réformes (par exemple, sur le déploiement de *Moodle*) ainsi que la tenue de procès-verbaux de réunions.
- 3 L'évaluation des enseignements par les étudiants (EEE) est en revanche tombée en désuétude : si les enquêtes réalisées présentaient des défauts, le comité déplore qu'elles n'aient été remplacées par aucune autre modalité alors que la mise en place d'un questionnaire à remplir en fin de formation avait, par exemple, été envisagée lors de l'évaluation initiale.

Stratégie et priorisation des objectifs de l'établissement et de l'entité

- 4 En dépit des moyens humains et financiers assez faibles qui sont consacrées à la qualité dans le système institutionnel de l'enseignement de promotion sociale (EPS), l'IETC PS parvient à déployer au sein de sa section droit une approche de la qualité pragmatique, non déconnectée du terrain : les initiatives *top down* et *bottom-up* se combinent dans un contexte pourtant difficile. L'exemple du repérage des étudiants décrocheurs et des sollicitations personnalisées dont ils font l'objet mérite ainsi d'être salué.
- 5 D'une manière générale, l'IETC PS a conçu son plan d'action puis abordé l'évaluation continue à partir d'un suivi précis et rigoureux des recommandations formulées lors de l'évaluation initiale : cette manière de procéder s'avère convaincante, permettant une continuité appréciable dans les objectifs et les réalisations.

- 6 L'IETC PS peut s'appuyer sur la cellule qualité du CPEONS. Cette dernière a ainsi été sollicitée pour compléter le volume (200 périodes) insuffisant attribué au coordinateur qualité. Elle a également été activée pour l'accompagnement au changement (formation sur trois soirées proposée à tous les chargés de cours du soir), la formation à la digitalisation ainsi que l'accompagnement des nouveaux professeurs. Elle gagnerait à être aussi sollicitée par l'IETC PS pour d'autres sujets ; par exemple, la recherche d'alternatives aux enquêtes abandonnées d'évaluation des enseignements par les étudiants.

Caractère explicite de la démarche d'amélioration continue

- 7 Le caractère explicite de la démarche d'amélioration continue a été considérablement renforcé ces dernières années. En témoignent les procès-verbaux de réunion, l'organisation d'enquêtes ou encore la rédaction d'une charte sur la qualité et sa diffusion au sein de l'établissement.
- 8 Le comité est conscient que la nature du système d'EPS ne facilite ni la représentation ni l'implication étudiante au sein de la démarche qualité. Néanmoins, le comité constate que les questionnaires qui étaient parfois distribués pour évaluer l'enseignement n'ont pas été remplacés et qu'aucun système d'évaluation par les étudiants n'a à ce jour été formalisé.
- 9 La prise en compte de la représentation étudiante mériterait aussi d'être améliorée : si des délégués sont bien élus puis réunis par la direction, ils ne reçoivent pas de retour sur leurs suggestions. Dans une logique de transparence, une procédure de suivi très simple pourrait être mise en place (relevé public des demandes puis réponse publique de la direction expliquant ce qui sera ou non réalisé). D'une manière générale, une place plus importante doit être donnée aux étudiants dans la démarche qualité déployée au sein de l'établissement : elle permettrait d'appuyer cette dernière sur un feedback bienvenu de la part des étudiants à destination de la direction et des enseignants .

RECOMMANDATIONS

- 1 Réfléchir aux modalités permettant d'obtenir un retour des étudiants sur leur formation (établissement d'un questionnaire en fin de formation ou remise en place d'une procédure d'évaluation des enseignements par les étudiants (EEE), etc.).
- 2 Formaliser les observations des délégués étudiants et en assurer un suivi transparent.
- 3 Continuer à solliciter l'appui de la cellule CPEONS sur certains sujets pour lesquels l'IETC PS souffre d'un manque de ressources mobilisables.

Critère B

Les évolutions apportées par l'établissement/l'entité contribuent à la dynamique d'amélioration du programme/cluster, en particulier au regard de sa pertinence, de sa cohérence interne, de son efficacité et de son équité. La communication de l'établissement/l'entité est actualisée en conséquence.

CONSTATS ET ANALYSES

Cohérence et pertinence du programme

- 1 La démarche d'amélioration continue a conduit à réformer le programme dans deux directions principales ces dernières années, celles en lien avec d'une part les épreuves intégrées et d'autre part les stages. Une refonte des épreuves intégrées a été adoptée mais le recul du temps n'est pas suffisant pour porter une appréciation.
- 2 Par ailleurs, le suivi des stages a été amélioré : désignation d'une personne qui en est chargée, établissement et diffusion d'une liste des lieux de stages des années précédentes, mise en ligne d'une aide méthodologique.
- 3 La taille réduite des effectifs, le suivi réalisé par le secrétariat, la disponibilité du directeur adjoint et l'implication de la plupart des enseignants créent un climat propice à l'individualisation des relations avec étudiants. Dans ce contexte, la marge d'autonomie de chaque cours est laissée à la discrétion des enseignants. Cet accompagnement est même revendiqué comme valeur au sein de l'établissement, ce qui est très positif mais aussi une source de fragilité car très dépendant de l'investissement de chaque chargé de cours, les étudiants percevant aisément les différences qui peuvent exister en la matière.
- 4 La communication externe reste très perfectible : le site web notamment livre très peu d'informations et ne donne pas une image juste de la section droit de l'IETC PS.

Efficacité et équité du programme

- 5 Le bachelier en Droit a bénéficié du développement des équipements informatiques et de l'enrichissement des ressources en ligne (Moodle en premier lieu mais aussi des systèmes de gestion des locaux et pour l'encodage des notes). La circulaire 8829 du 1er février 2023 est toutefois invoquée comme frein à l'hybridation des formations car elle prévoit plusieurs conditions à respecter.
- 6 Les ressources documentaires restent en revanche inaccessibles en dépit des efforts déployés dans une logique de mutualisation par la direction de l'établissement.
- 7 L'équité du programme est portée par la recherche d'un accompagnement individualisé évoquée précédemment. Les étudiants décrocheurs sont sollicités et les raisons de l'échec sont analysées.
- 8 L'accueil des nouveaux enseignants a été amélioré, sur le plan administratif ainsi que pour la découverte puis la maîtrise des outils pédagogiques.

- 9 Les conditions de vie des étudiants qui suivent un programme en soirée mériteraient d'être améliorées par une offre minimale de boissons et de nourriture alors que les distributeurs ont été supprimés.

RECOMMANDATIONS

- 1 Poursuivre les efforts pour améliorer la qualité des ressources documentaires.
- 2 Améliorer les conditions de vie étudiante en soirée (accès à une offre minimale de boissons et nourriture).
- 3 Mener une réflexion sur le développement des enseignements hybrides en tenant compte des contraintes de la circulaire de 2023.
- 4 Actualiser et moderniser la communication externe, à partir du site web notamment.

Critère C

La culture qualité de l'entité, au service de l'amélioration continue de son (ses) programme(s), s'appuie tant sur l'engagement individuel et collectif de toutes les parties prenantes que sur des procédures et des outils identifiés.

CONSTATS ET ANALYSES

Culture qualité de l'établissement et de l'entité

- 1 Grâce à la continuité des actions entreprises depuis plusieurs années, l'IETC PS est parvenu à développer une approche simple, pragmatique, efficace de la qualité dans une section de taille réduite et sans que beaucoup de ressources y soient consacrées. Impulsée par la direction et le coordinateur qualité, cette politique n'est pas mal perçue par les enseignants rencontrés ; elle n'est en revanche pas perçue par les étudiants.

Implication des parties prenantes

- 2 À l'exception des étudiants, la politique d'amélioration continue est bien diffusée auprès des parties prenantes internes. La difficulté à réunir l'ensemble de l'équipe pédagogique freine toutefois sa diffusion.
- 3 Des contacts commencent à se développer avec les *alumni* via *LinkedIn*. Les autres parties prenantes extérieures (représentants du monde professionnel) sont en revanche peu associées (hormis par le truchement des chargés de cours qui exercent aussi une activité professionnelle principale).

Adéquation entre les valeurs et la qualité

- 4 Les actions menées en matière de qualité au sein du programme de bachelier en Droit de l'IETC PS sont en conformité avec les valeurs de l'enseignement de promotion sociale et l'attachement particulier des membres de la communauté rencontrés à l'accompagnement individualisé des étudiants.

RECOMMANDATIONS

- 1 Favoriser les échanges entre les étudiants engagés à différents niveaux de la formation ainsi qu'entre étudiants et diplômés.
- 2 Développer un esprit d'équipe pédagogique, y compris en ayant recours à des outils numériques, afin de mieux intégrer les nouveaux membres alors que se produit un renouvellement générationnel non négligeable.

Conclusion

S'il est parvenu à améliorer sensiblement sa démarche qualité depuis l'évaluation initiale du bachelier en Droit réalisée il y a six ans, l'IECT PS semble être à une période charnière qui implique qu'il se prépare à relever des défis importants. Outre le renouvellement générationnel de son corps enseignant, il devra également trouver sa place au sein d'un paysage de l'enseignement supérieur de plus en plus concurrentiel qui évolue dans le sens de regroupements.

Droit de réponse de l'établissement



Évaluation continue
Criminologie et Droit
2023-2024

Droit de réponse de l'établissement évalué

Commentaire général éventuel :
Nous n'avons aucune remarque particulière à formuler

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


Partie du rapport (A, B ou C)	Observation de fond

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


Le Directeur de l'IETC,
Benoît DELBEQUE

- 4 JUIN 2024

Nom, date et signature du
coordonnateur de l'autoévaluation

PAHULYCZ Lionel

04/06/2024