



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

Guy CÔTÉ, président

**Dylan COUCK
Basilio NAPOLI
Anne VIGNEUL**

RAPPORT D'ÉVALUATION INSTITUTIONNELLE

**Cours de promotion sociale
Saint-Luc Liège
(CPS Saint-Luc Liège)**

Publié le 20 juin 2024

Table des matières

Liste des acronymes utilisés	3
Évaluation institutionnelle des CPS Saint-Luc Liège, 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 de la phase pilote : ESG (partie 1).....	8
ESG 1.1. : Politique d'assurance qualité	8
ESG 1.2. : Élaboration et approbation des programmes	12
ESG 1.3. : Apprentissage, enseignement et évaluation centrés sur l'étudiant.....	14
ESG 1.4. : Admission, progression, reconnaissance et certification.....	17
ESG 1.5. : Personnel enseignant.....	19
ESG 1.6. : Ressources pour l'apprentissage et accompagnement des étudiants	21
ESG 1.7. : Gestion de l'information	23
ESG 1.8. : Information du public	25
ESG 1.9. : Suivi continu et évaluation périodique des programmes	26
ESG 1.10. : Processus d'assurance qualité externe périodiques	28
Droit de réponse de l'établissement sur le rapport d'évaluation institutionnelle rédigé par les experts.....	31
Annexe - Programme de visite de l'évaluation institutionnelle des CPS Saint-Luc Liège des 20 et 21 février 2024	31

Liste des acronymes utilisés

AQ	Assurance qualité
asbl	Association sans but lucratif
CPS	Cours de promotion sociale, ou Cours de promotion sociale Saint-Luc Liège
DAEI	Dossier d'autoévaluation institutionnelle
ECTS	<i>European Credit Transfer System</i>
EEE	Évaluation des enseignements par les étudiants
EI	Épreuve intégrée
ESG	<i>European Standards and Guidelines</i>
ETP	Équivalent Temps Plein
FWB	Fédération Wallonie-Bruxelles
PO	Pouvoir organisateur
SWOT	<i>Analysis of "Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats"</i>
UE	Unité d'enseignement
VA	Valorisation des acquis

Évaluation institutionnelle des CPS Saint-Luc Liège, 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 des CPS Saint-Luc Liège. Dans ce cadre, les experts mandatés par l'AEQES ont procédé à une visite de l'établissement les 20 et 21 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 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
- Dylan COUCK, expert étudiant
- Basilio NAPOLI, expert en gouvernance, gestion de la qualité et des milieux professionnels
- Anne VIGNEUL, experte en gestion de la qualité et experte paire

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

- Volonté et implication de la cellule qualité pour inscrire l'établissement dans une démarche d'amélioration continue
- Démarche qualité collégiale, menée avec l'ensemble des sections supérieures et secondaires
- DAEI proposant une analyse critique et une évaluation adéquate de l'état de situation opérationnelle
- Expérience et soutien de la direction à la démarche qualité
- Accessibilité et accompagnement de l'équipe administrative et enseignante
- Mise en place de pratiques formelles et informelles en matière d'assurance qualité
- Présence d'un logiciel de gestion (ProSoc) permettant d'aider à soutenir le pilotage institutionnel
- Volonté de développer d'autres manières d'apprendre ou d'interagir

Principales faiblesses

- Absence d'un plan stratégique formalisé
- Absence d'une politique qualité formalisée
- Absence d'un système de collecte, stockage, traitement et distribution des données qualitatives et quantitatives
- Fragilité des mécanismes d'assurance qualité en place
- Caractère individuel des initiatives prises par les enseignants (telles les EEE) dont les résultats ne peuvent être utilisés pour améliorer le pilotage institutionnel
- Absence d'un système institutionnel d'EEE
- Site web peu lisible et utile aux (candidats) étudiants dans leur parcours
- Dépendance de l'établissement vis-à-vis de l'établissement d'enseignement secondaire pour la gestion des locaux et des équipements

Principales recommandations

- 1 Définir et rédiger le plan stratégique, lui adjoindre des cibles à atteindre mesurables (indicateurs chiffrés ou non) de façon objective pour permettre d'attester du degré d'avancement des travaux et susciter de l'intérêt en continu de la part des parties prenantes
- 2 Définir la politique qualité de l'établissement, assurer la pleine mise en œuvre du système qualité et en garantir la pérennité par le biais de processus formalisés
- 3 Veiller à partager plus largement les responsabilités en matière de démarche qualité, dans le respect des ressources disponibles, de manière à garantir la pérennité des processus mis en place
- 4 Prioriser le plan d'action institutionnel, compte tenu des ressources et du temps disponibles, en s'adjoignant la collaboration du plus grand nombre d'intervenants possible et ainsi encourager leur adhésion ; adjoindre au plan d'action institutionnel des cibles à atteindre, mesurables de façon objective pour pouvoir être en mesure d'attester du chemin parcouru
- 5 Renforcer la communication externe de l'établissement
- 6 Mieux encadrer l'accompagnement des enseignants pour faciliter l'apprentissage mutuel, en envisageant le cas échéant des collaborations accrues avec d'autres établissements confrontés à des enjeux similaires
- 7 Garantir des conditions matérielles favorisant un enseignement de qualité

Partie I - Présentation de l'établissement

Les CPS Saint-Luc Liège

Fondés en 1880, les Cours de Promotion Sociale Saint-Luc de Liège (CPS Saint-Luc Liège) dépendent du réseau d'enseignement libre confessionnel, subventionné par la Communauté française. C'est la Direction de l'enseignement de promotion sociale de l'enseignement catholique (anciennement Fédération de l'Enseignement de Promotion Sociale Catholique - FEProSoC), qui est l'organe de représentation et de coordination de l'établissement. Les CPS Saint-Luc Liège dépendent d'un pouvoir organisateur constitué en asbl : le comité organisateur des instituts Saint-Luc de Liège. Ce groupe d'établissements comporte également à Liège une branche d'enseignement secondaire de plein exercice (située dans les mêmes locaux que les CPS Saint-Luc) et une branche d'enseignement supérieur artistique.

Conformément à l'article 7 du décret organisant l'enseignement de promotion sociale (1991), les CPS Saint-Luc Liège poursuivent une double mission générale, 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, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socioéconomiques et culturels.

Pour fonder son identité, l'établissement s'appuie sur un ensemble de valeurs qui lui est propre en vue d'atteindre la mission qu'il s'est donnée.

Les CPS Saint-Luc Liège organisent des formations dans des orientations principalement artistiques et techniques. On dénombre huit programmes d'études de niveau secondaire et deux bacheliers relevant de l'enseignement supérieur : le bachelier en Construction, options Bâtiment et Génie civil et le bachelier en Arts plastiques, visuels et de l'espace, orientation Création d'intérieurs (ci-après dénommé bachelier en Création d'intérieurs). Les formations sont organisées à horaire décalé afin d'accueillir des personnes déjà engagées dans le monde du travail. Le bachelier en Création d'intérieurs est coorganisé avec l'IPEPS à Seraing.

Les bacheliers organisés par l'établissement s'adressaient, en 2022-2023, à 158 étudiants (dont environ 2/3 étaient inscrits dans le bachelier en Construction et 1/3 en bachelier en Création d'intérieurs).

L'établissement emploie deux membres du personnel non chargés de cours (la direction et l'éducateur-économiste), soutenus dans leurs tâches par une aide administrative engagée pour 1/3 temps (voir ci-dessous). L'établissement emploie également 44 membres du personnel chargés de cours. Parmi ces derniers, 20 personnes enseignent dans les bacheliers, 21 dans les sections secondaires et 3 interviennent dans les deux niveaux. Plusieurs des nouveaux enseignants sont des alumni de l'établissement.

La direction actuelle, entrée en fonction en 2021, occupait précédemment la fonction de coordinatrice qualité au sein de l'établissement. Cette fonction a été reprise par une enseignante intervenant dans les bacheliers organisés par l'établissement et qui dispose à cet effet d'1/3 temps (qu'elle partage entre démarche qualité et autres tâches de type gestion des demandes de valorisation des acquis, inscriptions, etc.).

L'autoévaluation et la visite d'évaluation institutionnelle

Pour la réalisation des travaux préparatoires relatifs à l'évaluation institutionnelle, les CPS Saint-Luc Liège ont composé une commission d'autoévaluation constituée des trois membres de l'équipe administrative (incluant la directrice) et de deux enseignants et de trois étudiants. Cette commission a cherché à impliquer les enseignants et les étudiants dans la démarche qualité notamment en vue de fournir des éléments constructifs pour l'analyse SWOT comprise dans le dossier d'autoévaluation institutionnelle (DAEI). Cette commission a déterminé par elle-même son mandat et le périmètre sur lequel devait porter l'analyse, dans le respect des balises imposées par l'AEQES. L'établissement ne s'est pas doté d'un plan de travail qui aurait notamment compris les principaux enjeux, le calendrier des opérations et le partage clair des responsabilités.

Au cours de la démarche d'analyse, des données perceptuelles (par exemple, les impacts pressentis d'une nouvelle technologie recueillis auprès des chargés de cours en emploi dans le secteur d'activité), documentaires (par exemple, les lignes directrices en matière d'AQ produites par SeGec ou tout autre organisme) et, dans une moindre mesure, statistiques ont été utilisées. La commission d'autoévaluation a ainsi étudié l'efficacité du système qualité des CPS Saint-Luc Liège. Pour ce faire, 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 du 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. Les principaux acteurs ont soit été consultés lors de l'élaboration du DAEI et/ou il leur a été permis d'en prendre connaissance au moment de sa parution.

Le comité des experts a analysé le DAEI préparé par l'établissement, puis a effectué une visite d'évaluation les 20 et 21 février 2024³. À cette occasion, le comité a rencontré différents intervenants impliqués dans la démarche qualité notamment, les membres du personnel de direction, des représentants du pouvoir organisateur, le personnel de soutien de même que des représentants des enseignants et des étudiants. Des partenaires externes issus des mondes professionnels et des diplômés ont aussi été invités à participer aux discussions.

Peu importe leur degré d'implication dans la préparation du DAEI, les parties prenantes rencontrées durant la visite se sont montrées être en accord avec les principales conclusions et recommandations du DAEI.

Le comité des experts tient à remercier les CPS Saint-Luc Liège pour la qualité de l'organisation de la visite. Les échanges avec les parties prenantes rencontrées ont été agréables et de grande qualité. Durant l'ensemble des entretiens, les experts ont pu observer la grande implication de l'ensemble des participants et leur volonté de contribuer activement aux apprentissages des étudiants.

³ Voir programme de visite repris en annexe

Partie II - Évaluation institutionnelle sur la base des 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 Il existe une volonté du Secrétariat Général de l'Enseignement Catholique (SeGEC) d'inscrire l'enseignement supérieur de promotion sociale dans un management par la qualité. L'organisme recommande à ses établissements la mise en place d'une démarche structurée pour garantir que la qualité est ancrée dans leurs pratiques. Il encourage aussi chaque établissement à formaliser ses objectifs et sa culture qualité en adoptant une approche réflexive, ainsi qu'en revisitant régulièrement ses procédures, tout en favorisant l'engagement de l'ensemble des parties prenantes⁴.
- 2 La direction et les membres du personnel des CPS Saint-Luc Liège sont engagés dans une démarche d'amélioration continue visant à dispenser des programmes d'études qui répondent aux besoins des étudiants ainsi qu'à ceux du marché de l'emploi.
- 3 En divers endroits du DAEI, l'établissement identifie les objectifs suivants pour le suivi de sa démarche qualité :
 - parvenir à tout mettre en œuvre pour l'épanouissement et la réussite des étudiants ;
 - affirmer une volonté de conserver les valeurs de l'établissement que sont la convivialité, le contact humain entre les enseignants et les étudiants de même que l'épanouissement personnel ;
 - faire comprendre aux parties prenantes que la qualité « se vit au quotidien » et qu'elle est intégrée dans les activités opérationnelles de l'établissement ;
 - convaincre les enseignants qu'ils « font déjà de la qualité » ;
 - évoluer et se réinventer par de nouvelles méthodes qui devraient devenir habitudes avec le temps.
- 4 Dans cette perspective, l'établissement a investi dans un certain nombre de ressources (coordinatrice qualité, réunions qualité, réunions de section, cellule qualité, etc.) et a mis en place des pratiques formelles (par exemple : le suivi des travaux

⁴ <https://enseignement.catholique.be/thematiques/gestion-de-la-qualite/> (consulté le 4 mai 2024)

d'évaluation sous forme de plan d'action) et informelles (par exemple, les pratiques d'accueil des étudiants) en matière d'assurance qualité.

- 5 Les CPS Saint-Luc Liège ne disposent actuellement pas d'un plan stratégique institutionnel explicite, pouvant servir de cadre de référence aux plans d'action des sections ou à une politique qualité.
- 6 La politique qualité de l'établissement n'est pas suffisamment documentée et n'est pas formalisée.

Organisation et responsabilités

- 7 La volonté d'amélioration continue est présente dans l'établissement. Le choix de travailler sur l'amélioration de la qualité en collégialité avec l'ensemble des sections secondaires et supérieures en témoigne.
- 8 Afin de mettre en œuvre sa démarche qualité, l'établissement s'appuie sur une coordinatrice qualité qui dispose d'un tiers temps ; ce qui semble bien peu pour assumer ce rôle ainsi que d'autres tâches administratives (soutien pour l'accueil et les inscriptions, la valorisation des acquis et les dossiers d'inclusion), d'autant qu'elle est également enseignante dans les deux bacheliers organisés dans la section.
- 9 Des coordinateurs de section sont désignés, mais de manière officieuse car l'établissement n'a pas de périodes à leur attribuer pour cette tâche. Ils sont impliqués dès le début de la démarche qualité avec un rétroplanning des actions à mener.
- 10 Des moments formels de rencontre sont prévus à deux niveaux. D'une part, quatre réunions qualité sont programmées quatre fois par an. Elles ont pour finalité de faire le point sur les résultats des actions menées et les perspectives. D'autre part, au moins deux réunions de section se tiennent par an. Ces rencontres comportent un point spécifique à la qualité à leur ordre du jour. Elles visent à faire le point sur l'état d'avancement des procédures et actions en cours. D'autres objectifs de celles-ci sont de rappeler/communiquer les dates particulières, les résultats des sondages réguliers et plus ponctuels, mais aussi de recueillir les suggestions d'amélioration des participants. Quoi qu'il en soit, les équipes ne disposent pas selon le comité de suffisamment d'occasions pour se rencontrer pour opérer des analyses communes et partager de l'information.
- 11 L'établissement dispose d'une cellule qualité dans laquelle siègent des enseignants (dont la participation est variable), des membres de l'équipe administrative et des étudiants. Ces derniers sont cependant soit insuffisamment présents, soit n'ont pas le mandat pour y représenter l'ensemble de la population étudiante, ce qui limite la rétroaction avec la population étudiante dans sa globalité.
- 12 L'établissement vise à obtenir la rétroaction des étudiants afin de répondre aux préoccupations qu'ils expriment. En outre, le comité observe une réelle volonté de les impliquer au travers de la commission qualité et en sollicitant leur feed-back via des échanges bilatéraux (dans le cadre des cours, du temps de disponibilité des enseignants ou lors d'échanges via WhatsApp ou Messenger), des sondages (dont la fréquence varie selon le professeur titulaire) ou des questionnaires.
- 13 La volonté d'impliquer le monde professionnel est réelle, mais les modalités de cette implication ne sont pas structurées (par exemple : participation aux épreuves intégrées, aux soirées de motivation et aux journées portes ouvertes).

- 14 Il ressort des entretiens qu'il y a peu de rétroaction sur les résultats des sondages et enquêtes qui sont soumis aux étudiants et aux maitres de stage.

Systeme qualite

- 15 Comme cela a été mentionné ci-dessus, l'établissement a établi différentes pratiques visant l'amélioration de la qualité. Certaines sont formelles (plan d'action, accueil des étudiants, accompagnement des apprenants, envoi de questionnaires, réalisation d'une analyse SWOT, documentation de la gestion des stages et des épreuves intégrées), d'autres sont informelles (EEE et autres sondages). Dans une perspective d'amélioration continue, les CPS Saint-Luc Liège collectent des données et recueillent des *feedbacks* afin d'identifier les variables d'évolution de l'établissement, les insatisfactions exprimées par certaines parties prenantes ou des points d'amélioration. Ces données sont partagées et analysées dans le cadre des réunions de la cellule qualité, des réunions qualité et de section en vue d'envisager des actions pertinentes par rapport aux problèmes constatés. Toutefois, le dispositif mis en place présente certaines limites. D'une part, les retours des étudiants et des employeurs ne sont pas suffisamment développés et systématisés. D'autre part, la communication à ces parties prenantes de la manière dont leur feedback a été pris en compte n'est pas systématiquement organisée.
- 16 De manière globale, les mécanismes d'assurance qualité mis en place s'avèrent fragiles et sont parfois fortement dépendants d'une seule personne. De plus, le caractère informel de plusieurs démarches risque de se traduire par une perte de mémoire collective de l'établissement et ainsi de nuire à la pérennisation de ses activités.
- 17 Enfin, le système d'information mis en place est embryonnaire (cf. ESG 1.7) et est insuffisamment développé pour servir de support robuste aux démarches d'amélioration continue.

Communication

- 18 En l'absence d'une formalisation de la politique qualité, le contenu diffusé sur le site internet de l'établissement relatif à l'assurance qualité se limite à un historique et à une énumération d'actions. Quand ils existent, les documents concernant l'assurance qualité se trouvent également sur le site internet ; par exemple, le rapport de l'évaluation programmatique du bachelier en Construction ainsi que le plan d'action qui y est associé.
- 19 Les canaux utilisés en matière de communication interne concernant l'assurance qualité sont les réunions qualité et le courriel hebdomadaire adressé par la directrice aux membres du personnel. Une réflexion est en cours concernant l'utilisation de la plateforme Moodle pour la communication relative aux plans d'action, aux réunions et aux personnes responsables des actions.

RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité recommande d'élaborer un plan stratégique qui serve de cadre de référence aux plans d'action des sections. Ce plan devra contenir des cibles à atteindre

mesurables pour permettre d'attester du degré d'avancement des actions et ainsi susciter l'intérêt en continu des parties prenantes.

- 2 Le comité encourage aussi l'établissement à définir et à rédiger sa politique qualité et à en assurer une diffusion interne et externe.
- 3 En s'appuyant sur la pratique mise en place pour outiller les différentes dimensions liées à l'organisation, la gestion et l'évaluation des stages, le comité invite les CPS Saint-Luc Liège à documenter et formaliser, sans verser dans l'excès, ses processus et procédures clé, sans perdre les avantages liés à la relation de proximité présente au sein de l'établissement.
- 4 Le comité invite l'établissement à procéder à un partage plus large des responsabilités en matière d'assurance qualité, dans le respect des ressources disponibles et en s'appuyant si possible sur les coordinateurs de section.
- 5 Le comité suggère d'évaluer la possibilité d'augmenter le temps que la coordinatrice qualité consacre spécifiquement à la gestion et au développement de la démarche qualité.
- 6 Le comité encourage les CPS Saint-Luc Liège à effectuer une priorisation collaborative, pour obtenir l'adhésion du plus grand nombre, des actions d'amélioration continue compte tenu des ressources et du temps disponibles. Le plan d'action institutionnel gagnerait lui aussi à identifier des cibles à atteindre mesurables pour permettre d'attester du degré d'avancement des actions.
- 7 Le comité encourage à systématiser l'organisation de moments de rencontre avec des professionnels afin d'obtenir un feedback plus structuré/étayé et donc plus exploitable par exemple sur l'adaptation du contenu des programmes ou par rapport à la préparation des étudiants aux stages.
- 8 Le comité suggère aux CPS Saint-Luc Liège de formaliser les enquêtes et sondages et de diffuser auprès des acteurs de la formation les données recueillies par l'assurance qualité.
- 9 Le comité invite l'établissement à compléter les avantages liés à la relation de proximité par des processus de communication, coordination et concertation plus formels adaptés à la réalité de l'institution. La tenue de réunions de section plus régulières pourrait y contribuer.

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 de promotion sociale (EPS), les programmes de cours se fondent sur le référentiel de compétences de l'enseignement supérieur de plein exercice ainsi que sur les profils professionnels qui décrivent le champ d'activités, les tâches et les débouchés de la formation et qui sont élaborés par des groupes de travail comprenant notamment des experts du monde socioéconomique. Une fois approuvés par le Conseil général de l'EPS, ces profils professionnels sont traduits en dossiers pédagogiques, comprenant le programme et les acquis d'apprentissage. Ces dossiers pédagogiques font ensuite, et sur avis de l'ARES, l'objet d'une procédure d'approbation par le Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB).
- 2 Les dossiers pédagogiques interréseaux s'appliquent à tous les établissements d'EPS, quel que soit le réseau auquel ils appartiennent et permettent la mobilité des étudiants entre établissements de promotion sociale. Ils ont été élaborés en veillant à l'adéquation des programmes aux besoins des étudiants et de la société. L'allocation des crédits (ECTS) en fonction des acquis d'apprentissage autant que la déclinaison du programme en compétences permettent aux établissements d'EPS de délivrer des attestations de réussite par UE mais également des titres qui correspondent aux grades académiques de brevet de l'enseignement supérieur, de bachelier, de master et de spécialisation (relevant des niveaux 5 à 7 du Cadre francophone de certification).
- 3 Les dossiers pédagogiques laissent cependant à chaque établissement la possibilité de planifier l'organisation des différentes unités d'enseignement (UE) selon une logique d'apprentissage plus particulière ou en fonction du contexte de l'établissement. De même, les dossiers pédagogiques intègrent dans l'horaire minimum de chaque UE une part d'autonomie (généralement fixée à 20%) visant à permettre à chaque établissement de définir les adaptations nécessaires du programme pour rencontrer des approches ou des besoins spécifiques, pour répondre rapidement aux besoins liés à l'actualité d'un métier ou encore pour organiser des activités de remédiation. Aux CPS Saint-Luc Liège, une très grande latitude est laissée aux membres du personnel enseignant qui font usage de manière variable et peu coordonnée de cette part d'autonomie. Par exemple, certains enseignants intègrent des sorties (culturelles, visites de chantier) et interventions (séminaires, workshop) dans le cadre de leur enseignement.
- 4 En ce qui concerne l'adéquation des programmes aux besoins du monde professionnel, le comité relève sur base des regards croisés et concordants des

enseignants, des maitres de stages, des employeurs, des étudiants et des alumni, qu'il y a, au sein des CPS Saint-Luc Liège, une réelle adéquation entre les formations, les stages et la préparation aux épreuves intégrées. Les formations dispensées par les CPS Saint-Luc Liège sont reconnues par l'ensemble des personnes rencontrées comme étant des formations complètes, axées sur la pluridisciplinarité et visant à garantir une bonne adéquation entre les formations et les prérogatives du marché de l'emploi. Les milieux professionnels sont impliqués au travers de leur participation aux épreuves intégrées, de l'accueil de stagiaires dans leurs entreprises, de leur présence aux « soirées de motivation » (cf. ESG 1.3) et de leur implication aux journées portes ouvertes.

- 5 En ce qui concerne les adaptations des programmes aux mutations de la société, le comité remarque que par « leur double casquette », les enseignants des CPS Saint-Luc Liège qui, pour la grande majorité d'entre eux, sont des professionnels du secteur parfois eux-mêmes diplômés de l'établissement, initient de nombreuses interactions avec les entreprises du bassin au sein duquel se situe l'établissement et dans lesquelles se côtoient également de nombreux alumni.
- 6 En ce qui concerne l'approche programme et l'évolution des formations déclinées par compétences permettant une meilleure interdisciplinarité, le comité a pu constater une volonté de l'établissement de répondre aux demandes de valorisation des étudiants. Malheureusement, cette dernière se fait presque exclusivement sur la base d'acquis académiques, mais jamais sur la base d'acquis personnels ou professionnels. De plus amples précisions seront fournies à ce sujet sous l'ESG 1.4.

RECOMMANDATION

- 1 Le comité invite les CPS Saint-Luc Liège à créer et formaliser une véritable politique coordonnée de l'affectation ou de l'utilisation des 20% d'autonomie pour mutualiser les moyens autant que renforcer la qualité de leurs programmes.

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 Le comité a pu constater que le personnel des CPS Saint-Luc Liège, présent et dévoué, place l'étudiant au centre de ses priorités, et ce à tous les niveaux de l'organisation (PO, direction, personnel administratif, enseignants et maîtres de stage). La disponibilité et l'accessibilité des enseignants ainsi que leur compréhension des difficultés auxquelles les étudiants font face sont soulignées par ces derniers. Dans le cadre de leur démarche qualité, les CPS Saint-Luc Liège déclarent vouloir tout mettre en œuvre pour favoriser l'épanouissement et la réussite des étudiants. Cette volonté d'accompagner l'étudiant vers la réussite et de placer l'adulte apprenant au centre de sa formation est partagée au sein de l'institution. Par exemple, les intervenants rencontrés ont fait valoir une réelle volonté d'inclusion, d'aide à la réussite et d'adaptation aux besoins spécifiques de certains étudiants.
- 2 Afin de prévenir les risques d'abandon, des « soirées de motivation » sont organisées tous les ans et permettent aux étudiants de rencontrer des diplômés et discuter avec eux du programme, des méthodes d'apprentissage, des débouchés, etc. Ces soirées sont organisées pendant les heures de cours, ce qui permet aisément aux étudiants d'y participer.
- 3 Le comité constate que l'établissement ne dispose pas d'une politique formalisée pour lutter contre l'échec et l'abandon en cours d'études.
- 4 Lorsque les étudiants sont absents à plusieurs reprises, ils sont contactés personnellement pour connaître la raison de leur absence et savoir dans quelle mesure l'établissement peut les aider. Les abandons sont souvent imputés à la difficulté de combiner les cours du soir avec le travail et la vie de famille. Par ailleurs, certains enseignants encouragent également la cohésion de groupe et l'entraide afin de prévenir les abandons. Enfin, il est parfois possible pour eux d'amener les étudiants en difficulté en milieu de travail pour raviver leur motivation par rapport à leur projet éducatif.
- 5 Les étudiants bénéficient, en début d'UE, d'une information sur les contenus, les méthodes d'enseignement, les compétences qui seront évaluées à l'issue du cours, les modalités d'évaluation et la charge de travail estimée. Cette information s'appuie sur des fiches pédagogiques mises à leur disposition. Elle est de nature à permettre aux étudiants d'endosser plus facilement un rôle d'acteur dans le processus d'apprentissage.
- 6 Les étudiants sont activement soutenus dans le cadre du processus préparant à l'épreuve intégrée. Ce support est apporté par la personne responsable des EI pour le volet formel (structure, échéances, modalités et grilles d'évaluation), par les professeurs de projet et d'ateliers (dimensions technique et/ou créative), les promoteurs pour l'accompagnement dans la démarche écrite et les enseignants

experts pour les matières spécifiques. Au cours de la troisième année d'études, le professeur responsable des EI apporte son soutien via des entretiens individuels, des réunions collectives et un accompagnement individuel. Enfin, le suivi des EI est organisé de façon programmée sur la base d'un calendrier (échéance des rapports, dates des rencontres collectives, dates des répétitions à blanc, ...) transmis par les professeurs en charge du suivi.

- 7 Les stages en entreprise font partie à part entière du programme d'enseignement. L'établissement organise à la mi-septembre une séance d'information relative aux stages pour les étudiants des deux bacheliers. Ceux-ci, même s'ils sont invités à faire preuve d'autonomie en la matière, sont accompagnés dans leurs recherches et se voient mis à leur disposition un listing régulièrement actualisé des entreprises ayant déjà accueilli des étudiants et ouvertes à recommencer l'expérience. Les informations recueillies lors des différents entretiens permettent toutefois au comité de constater que le soutien offert aux étudiants en stage est moins présent que celui dispensé dans le cadre de l'épreuve intégrée. Une soirée d'information de chaque stage a lieu en début d'année. On y présente le contenu du rapport à produire et la grille d'évaluation. Les modalités de conclusion, d'organisation et de suivi des stages sont reprises dans des documents spécifiques. On y retrouve les documents à remplir, l'obligation de soumettre préalablement le projet de stage au coordinateur de stage, les indications pendant le déroulement du stage, la rédaction et le contenu du rapport, le transmis du rapport et l'évaluation des acquis d'apprentissage. Les responsables des stages en entreprise sont eux également bien documentés sur les différents éléments à prendre en compte. Ils se disent satisfaits de la simplicité et de la clarté du processus mis en place. Toutefois, ils souhaiteraient recevoir la visite des professeurs dans leur entreprise.
- 8 Grâce aux compétences techniques des étudiants qui occupent un emploi, l'établissement vise à proposer un enseignement basé sur le partage d'expériences plutôt que sur la transmission de savoirs. Des enseignants témoignent, en effet, de pratiques visant à dynamiser les pratiques d'enseignement (études de cas, visites de chantier, réalisation de capsules vidéos, ...). Les étudiants que le comité a interviewés confirment le fait que certains enseignants de la section Construction illustrent la matière enseignée en s'appuyant sur leur vécu professionnel ainsi que sur celui des étudiants. Ces diverses initiatives sont assurément à souligner car elles permettent de diversifier les méthodes pédagogiques. Toutefois, l'établissement gagnerait à développer encore plus les pratiques pédagogiques s'appuyant sur l'expérience professionnelle des étudiants quand cela est possible.
- 9 La mise en œuvre des évaluations des enseignements par les étudiants (EEE) est laissée à la discrétion des enseignants. Il semblerait qu'environ une moitié des professeurs demandent une rétroaction informelle aux étudiants, sans que cela soit documenté au niveau de l'usage de ces retours. La pratique n'est pas rendue obligatoire au sein de l'établissement. Ce faisant, peu de professeurs l'utilisent. Cela explique qu'il a été impossible de recueillir des données sur le taux de réponse des étudiants. Dans ces conditions, il est difficile d'extrapoler sur l'impact que cela peut avoir sur le contenu des cours ou les méthodes pédagogiques utilisées.
- 10 Les étudiants sont systématiquement informés des contenus et des modalités d'évaluation des UE par la mise à disposition de fiches pédagogiques en début d'UE. De plus, des grilles d'évaluation sont toujours utilisées, ce qui est un gage de transparence par rapport aux critères d'évaluation. En outre, les étudiants confirment que les évaluations sont justes, qu'elles s'appuient effectivement sur les acquis à évaluer et que les professeurs sont disponibles en cas d'échec pour en analyser les

causes. Enfin, tous les cours ne sont pas simplement évalués sur base de tests. Ainsi, des travaux de type portfolio sont parfois demandés.

- 11 De façon générale, les étudiants indiquent qu'une meilleure diffusion d'un calendrier contenant toutes les activités (éducatives ou autres) pertinentes serait utile pour assurer la possibilité pour eux d'y participer (on peut notamment penser à la soirée de motivation ou aux visites d'expositions). Actuellement, certaines activités y seraient ajoutées à la dernière minute.
- 12 Des étudiants se plaignent de la charge de travail et du fait qu'ils ont beaucoup de tâches à réaliser à domicile. Des initiatives sont prises par certains enseignants comme la libération d'une période sur quatre pour qu'ils puissent travailler à domicile. De plus, certains professeurs communiquent entre eux les échéances des travaux et des types d'évaluations de manière à permettre leur étalement tout au long de la session.

RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité suggère de développer et de renforcer une approche pédagogique construite à partir du vécu en milieu de travail des étudiants afin de leur permettre de jouer un rôle plus actif dans leur apprentissage. Par exemple, de nombreux étudiants suivant le bachelier en Construction travaillent déjà dans ce secteur. Ils y vivent donc des expériences professionnelles sur la base desquelles les enseignants pourraient fonder une partie du contenu de leurs enseignements.
- 2 Le comité recommande à l'établissement de mettre rapidement en place un système institutionnel d'évaluation régulière et anonyme des enseignements par les étudiants (EEE) afin de favoriser la rétroaction sur les pratiques des enseignants et d'identifier les possibilités d'amélioration continue des programmes. Le comité encourage également l'établissement à prévoir une information auprès des étudiants sur les résultats de cette évaluation régulière des enseignements et sur le suivi réservé à leurs commentaires.
- 3 Le comité invite les CPS Saint-Luc Liège, au-delà des soirées de motivation et des initiatives déjà prises par les enseignants pour soutenir la motivation des étudiants, à élaborer et mettre à en œuvre un plan structuré de lutte contre l'abandon. Celui-ci pourrait prendre appui sur une évaluation des raisons expliquant les abandons passés et l'identification des mesures structurelles qui pourraient être apportées.
- 4 Le comité invite l'institution à réaliser une analyse approfondie de la problématique relative à la charge de travail des étudiants et d'établir à partir de celle-ci un plan d'action institutionnel.
- 5 Le comité encourage l'établissement à élaborer et à publier un calendrier de toutes les activités éducatives ou toute autre activité pertinente pour les étudiants afin qu'ils puissent être informés et mieux s'y préparer.
- 6 Le comité suggère de formaliser le travail qui se fait entre les enseignants en vue d'équilibrer la charge de travail et faciliter la conciliation études-travail-famille. Il est possible d'espérer qu'une telle initiative permettrait d'améliorer le taux d'accrochage scolaire.

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, inscription et accueil

- 1 L'établissement communique la procédure d'inscription (y compris les documents à fournir à l'inscription) à travers son site internet. Toutefois, les informations disponibles ne sont pas suffisamment détaillées et certaines d'entre elles sont obsolètes. Lors de la visite, le site affichait encore des informations concernant la période d'inscription pour l'année académique en cours, mais rien pour l'année académique suivante (2024-2025). De plus, toutes les informations ne semblent pas être facilement accessibles ou lisibles, notamment les droits d'inscription ou la possibilité pour les étudiants qui ne répondent pas à toutes les conditions d'admission de s'inscrire après avoir réussi un test d'admission.
- 2 Les inscriptions se déroulent en personne au secrétariat de l'établissement, où chaque étudiant est accueilli individuellement et informé des procédures, y compris la possibilité de faire valoriser des acquis antérieurs. Un membre du personnel administratif est chargé de gérer le processus d'inscription. La cohérence et l'uniformité de traitement pour l'ensemble des étudiants sont ainsi garanties. Il n'existe pas de possibilité d'inscription en ligne, pas même pour la double inscription que les étudiants doivent entreprendre pour le bachelier en Création d'intérieurs qui est coorganisé avec l'IPEPS à Seraing.
- 3 Après l'inscription, tous les étudiants sont invités à une séance d'accueil. Celle-ci a lieu peu avant le début de l'année académique. Cette rencontre permet de présenter l'équipe enseignante et les grandes lignes des programmes. C'est aussi l'occasion pour les étudiants d'apprendre à faire connaissance.

Progression

- 4 Les informations les plus importantes de chaque UE sont communiquées à l'aide des fiches UE (voir ci-dessus, ESG 1.3). Ces dernières contiennent entre autres des informations sur le contenu du cours et les méthodes d'évaluation.
- 5 Les enseignants élaborent des grilles d'évaluation critériées pour chaque UE, sur la base d'un modèle établi par l'établissement. Celles-ci sont préparées par les enseignants à partir du contenu et des objectifs de l'UE et sont communiquées aux étudiants. Les enseignants peuvent bénéficier, pour la conception de leur grille d'évaluation, du soutien de la direction et/ou de la coordinatrice qualité. Les étudiants ont connaissance de ces grilles et de leur contenu, ce qui leur permet d'être informés des attentes en matière d'évaluation des apprentissages.

Reconnaissance des acquis

- 6 L'établissement informe de façon proactive les étudiants de la possibilité de bénéficier d'une valorisation de leurs acquis. La reconnaissance des acquis est traitée au cas par cas. Ces démarches prennent du temps, non seulement lorsqu'il s'agit de valoriser des UE acquises précédemment, mais aussi lorsqu'il s'agit de valoriser d'autres expériences. À défaut de libérer plus de temps et de moyens pour ce genre de procédure en début d'année académique, cela pourrait décourager certains étudiants d'introduire des demandes de valorisation ou susciter de l'incompréhension de leur part.

RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité suggère d'évaluer et, au besoin, de compléter les informations disponibles sur le site internet de l'établissement afin que celles-ci répondent à un plus grand nombre de questions que les candidats potentiels pourraient avoir.
- 2 Le comité encourage l'établissement à examiner si une option d'inscription en ligne est souhaitable pour certains, voire pour tous les étudiants.
- 3 Le comité recommande à l'institution d'évaluer si la communication sur la possibilité de valorisation des acquis peut être ajustée afin d'éviter que les étudiants aient de fausses attentes concernant la procédure.

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

Recrutement et sélection du personnel enseignant

- 1 Le comité souligne la volonté des CPS Saint-Luc Liège de recruter à la fois des enseignants sur la base de leurs titres pédagogique ou disciplinaire, mais également sur la base de leur expertise professionnelle et ce, afin de renforcer la pertinence et le caractère professionnalisant des programmes. Le comité a également pu constater que la direction accordait une attention toute particulière aux candidats sensibles aux spécificités de l'EPS et capables de s'adapter à un public adulte, 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.
- 2 La direction souligne à cet égard qu'elle s'est dotée d'une réserve de recrutement constituée de candidatures spontanées et d'un réseau adossé aux différents relais des enseignants chargés de cours. Cette réserve s'avère suffisante pour faire face aux potentiels départs (y compris les départs à la retraite à venir compte tenu de la pyramide des âges du personnel enseignant).

Accueil du personnel enseignant

- 3 La direction des CPS Saint-Luc Liège pratique le management de la « porte ouverte ». Ainsi, elle prend en charge, avec l'équipe administrative, l'accueil des nouveaux enseignants fournissant à ceux-ci les explications utiles au fonctionnement de l'établissement ainsi qu'à la compréhension des dossiers pédagogiques. Une présentation plus officielle est ensuite faite à l'ensemble de l'équipe pédagogique lors des réunions de section ou des assemblées générales. Diverses rencontres à caractère plus festif (telles les « soirées motivation » à l'attention des étudiants, les soirées « cafétéria ouverte », le barbecue de fin d'année, le week-end du parcours d'artistes auquel participe l'établissement et les journées portes ouvertes) incitent aux échanges entre collègues.
- 4 Il ressort des entretiens qu'une collaboration et notamment un partage des supports de cours ou des outils didactiques se fait entre les enseignants demandeurs afin d'assurer un passage de flambeau, mais sans être ni institutionnalisée ni systématique. De même, une volonté de travailler plus en transversalité et en co-enseignement semble se dessiner entre les derniers chargés de cours engagés, parfois eux-mêmes alumni de l'établissement.

Évaluation et formation continue du personnel enseignant

- 5 À ce jour, la direction n'organise pas d'entretien d'évaluation annuel, ni avec le personnel administratif ni avec le personnel enseignant. La proximité entre la direction et les équipes pourrait sembler suffisante pour pallier cette absence de formalisme. Le comité estime quant à lui que trop peu d'attention est donnée à l'évaluation systématique, dans un but d'amélioration continue des pratiques professionnelles ou d'élaboration d'un plan de formation permettant de rencontrer les besoins exprimés par les enseignants.
- 6 Au fil des entretiens, le comité a pu constater que les enseignants rencontrés, mais également les étudiants, les alumni 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) le lien entre la pratique professionnelle et la théorie. Pour autant, les échanges entre pairs sont peu fréquents alors qu'ils sont généralement reconnus comme étant vecteurs d'échanges de bonnes pratiques ou catalyseurs pour l'intégration des innovations pédagogiques. Les possibilités de développement professionnel par le biais de formation ou de mobilité sont laissées à la libre initiative de chacun.

RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité recommande de développer les moments d'intervision à tous les niveaux (en dehors et au sein du PO) afin de capitaliser les réalisations individuelles et identifier les indicateurs de pilotage permettant un management plus transversal et une mutualisation des pratiques (par exemple au niveau de la démarche qualité, des outils de pilotage ou encore de l'utilisation rationnelle des bâtiments – le comité reviendra sur ce point sous l'ESG 1.6).
- 2 Le comité invite les CPS Saint-Luc Liège à poursuivre l'élaboration et la mise à jour d'un vade-mecum adressé aux enseignants, utile pour prendre connaissance tant des procédures que de l'organisation et du fonctionnement interne de l'établissement, des modalités de formation continue voire des possibilités de mobilité.

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

- 1 Les CPS Saint-Luc dépendent, en matière d'infrastructures, de l'établissement d'enseignement secondaire qui relève du même PO. Les bâtiments appartiennent à la section secondaire et les CPS Saint-Luc les paient pour leur utilisation. Cette dépendance est contraignante. Ainsi, par exemple, l'absence de réseau wifi dans certains bâtiments, l'inaccessibilité de la bibliothèque le soir ou la difficulté de mise en place d'une « matériauthèque » sont le résultat de cette relation. Il apparaît également que l'équipement des classes n'est pas toujours accessible pendant les cours en soirée.
- 2 L'infrastructure des CPS Saint-Luc n'est pas récente. Toutefois, le comité a constaté que cela ne semble gêner excessivement ni les enseignants ni les étudiants. En outre, il est à souligner l'acquisition par le PO d'un nouveau bâtiment qui permettra de donner plus d'espace à l'établissement d'enseignement secondaire, mais qui sera également accessible aux CPS Saint-Luc Liège. En effet, l'occupation de ce nouveau bâtiment a été réfléchi avec l'école secondaire, afin de déplacer des ateliers partagés (peinture, illustration) et de conserver ainsi le matériel commun dans un même endroit.
- 3 Les CPS Saint-Luc étant un établissement d'enseignement supérieur de taille relativement modeste, il ne dispose pas de services dédiés spécifiquement au numérique, à l'inclusion ou à l'aide à la réussite. Cela ne signifie pas pour autant que les étudiants ne peuvent pas être aidés dans ces domaines. En effet, l'établissement a déployé une offre de services qui rencontre les besoins des étudiants. Par exemple, si nécessaire, ceux-ci peuvent emprunter un ordinateur portable à l'établissement pour des activités éducatives. En ce qui concerne l'aide à la réussite, les enseignants eux-mêmes sont responsables de l'accompagnement de leurs étudiants. Les groupes d'étudiants étant relativement restreints, les enseignants peuvent facilement répondre à leurs besoins.
- 4 Les étudiants peuvent bénéficier d'aménagements raisonnables si leur situation personnelle le justifie. L'attribution des aménagements est effectuée par un membre du personnel administratif, qui évalue au cas par cas les aménagements qui peuvent être accordés. Si une information est disponible sur le site internet à ce sujet, les étudiants ne sont pas structurellement informés de cette possibilité au moment de leur inscription. Par conséquent, il existe un risque que les étudiants qui pourraient bénéficier d'aménagements raisonnables n'en fassent pas la demande ou que leur situation particulière ne soit pas reconnue, ce qui pourrait conduire à un abandon.
- 5 L'établissement dispose d'un accès à la plateforme Moodle. Cette dernière est employée à des fins pédagogiques par une partie - et non pas l'ensemble - des enseignants. Les informations recueillies dans le cadre des entretiens permettent de

conclure qu'elle n'est pas utilisée à son plein potentiel et que son emploi n'est pas jugé convivial par les utilisateurs. Sur ce point, voir aussi l'ESG 1.7.

RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité recommande au PO d'accorder une attention particulière aux salles de classe et à leur équipement afin que les CPS Saint-Luc Liège puissent les utiliser de manière optimale dans le cadre de leurs activités d'enseignement.
- 2 Le comité suggère de communiquer de manière proactive et explicite au moment de l'inscription la possibilité d'obtenir des ajustements raisonnables afin que, si nécessaire, les étudiants puissent les réclamer dès leur inscription et ainsi améliorer leurs chances de succès.

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 L'établissement procède de manière systématique à la collecte d'un certain nombre de données : lieux et rapports d'évaluation des stages, questionnaire envoyé par la direction à tous les étudiants en fin d'année académique, satisfaction en fin de parcours, nombre d'inscrits par section, nombre d'étudiants ayant demandé une VA, nombre de diplômés, informations relatives aux membres du personnel, etc. L'analyse de ces données et leur exploitation dans le cadre des réunions de la cellule qualité, des réunions qualité et des réunions de section permet à l'institution d'initier des actions visant à remédier aux problèmes rencontrés ou aux insatisfactions exprimées. À titre d'exemple, l'écart important constaté en section Création d'intérieurs entre le nombre d'inscrits et de diplômés a conduit à la mise en place d'actions spécifiques (issues de l'expérience similaire dans la section Construction) qui ont permis d'augmenter le nombre de diplômés. Un autre exemple est le changement de logiciel de dessin assisté par ordinateur décidé suite à plusieurs retours concordants provenant des lieux de stage.
- 2 Les données relatives à l'insertion professionnelle des diplômés ne font pas l'objet d'un recueil systématique. Les informations disponibles servent tout de même à alimenter le système de gestion sur les programmes d'études. Ces données sont utiles au moment de déterminer l'évolution des principaux indicateurs de réussite (taux de réussite, taux de persévérance, taux de diplomation et taux de placement en emploi).
- 3 Le logiciel ProSoc permet à la direction de disposer de statistiques qui sont partagées lors de réunions en vue de leur analyse et de l'identification d'actions d'amélioration. Cette base de données permet également de générer les documents certificatifs, les feuilles de présence, les attestations de réussite, les listings de contact des étudiants, etc. D'autres données qualitatives comme le degré de satisfaction et les suggestions d'amélioration sont récoltées via des questionnaires et des sondages.
- 4 Le comité constate l'absence de tableau de bord de pilotage et d'un système d'information à proprement parler qui permette de collecter, stocker, traiter et distribuer des données tant quantitatives que qualitatives. De façon générale, une récolte systématique d'informations statistiques ne semble pas organisée, particulièrement au niveau du bachelier en Création d'intérieurs.
- 5 Les retours des sondages de satisfaction et des questionnaires sont en général rangés dans des classeurs et triés en fonction de l'objectif annoncé. Les grandes tendances sont identifiées et présentées sous forme de tableau ; support utilisé pour nourrir des actions d'amélioration.
- 6 Depuis 2020, la plateforme Moodle permet notamment le partage de documents, le dépôt de travaux, l'organisation de tests en ligne et l'annonce d'informations. Elle est donc essentiellement utilisée à des fins pédagogiques par une partie des enseignants, mais dont le nombre augmente au fil du temps. Même si certaines critiques sont exprimées sur des fonctionnalités de l'outil, les étudiants apprécient les usages que cet instrument permet. Le comité estime toutefois que les besoins des étudiants ne

sont que partiellement répondus et ne permet pas une gestion optimale de l'information.

RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité recommande de mettre en place un système d'information qui servirait de support à l'élaboration d'outils de pilotage institutionnels. Ceux-ci permettraient de réaliser un bilan régulier de la situation de l'établissement par exemple en matière d'évaluation programmatique, d'évaluation des apprentissages ou d'aide à la réussite. Dans ce contexte, il est important de prévoir un partage des données avec les parties prenantes concernées.
- 2 Le comité encourage les CPS Saint-Luc Liège à organiser la récolte systématique de données pour ce qui concerne l'insertion professionnelle des diplômés, de même que des informations statistiques pour le bachelier en Création d'intérieurs.

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 Les CPS Saint-Luc Liège n'ont pas élaboré de stratégie de communication formelle. Cela ne signifie pour autant pas que l'institution ne communique pas ni qu'elle ne fait pas de choix en matière de communication. En témoigne, entre autres, le projet de plan d'action annexé au DAEI, dans lequel le développement de la communication interne et externe constitue l'un des principaux axes d'action.
- 2 Au cours des entretiens, il est apparu que l'institution comptait, sans s'y limiter, sur sa réputation et sur le bouche-à-oreille pour se faire connaître du grand public. De plus, l'établissement s'appuie en partie sur les salons pour atteindre les étudiants potentiels. Pour bien informer ces derniers, les CPS Saint-Luc Liège ont conçu une nouvelle brochure. Malheureusement, les membres du corps enseignant ne sont pas prêts à s'engager dans la participation à de telles actions de communication. Le travail de représentation notamment lors des salons repose dès lors sur les épaules d'un petit groupe de membres du personnel.
- 3 Le site internet est également un outil de communication important pour les CPS Saint-Luc Liège. Pour chaque programme, il contient des informations sur l'objectif et le contenu des programmes, les débouchés, l'emploi du temps, les conditions d'admission, etc. Certaines informations sont par contre peu accessibles, lisibles ou actualisées (voir ci-dessus, ESG 1.1 et 1.4). On observe également des problèmes liés à la navigation : tous les liens ne redirigent pas vers la bonne page, ce qui rend inaccessibles des informations que les étudiants pourraient rechercher. L'absence d'une évaluation formelle de la communication externe entraîne donc le risque que le site internet n'atteigne pas les utilisateurs ou ne les informe que partiellement.

RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité recommande aux CPS Saint-Luc Liège de prévoir dans leur plan stratégique définitif un axe clair portant sur la communication externe afin qu'elle puisse servir les objectifs de l'institution.
- 2 Le comité encourage l'établissement à engager l'ensemble du personnel dans la communication externe et en particulier dans la représentation de l'établissement lors des salons.
- 3 Le comité invite l'établissement à procéder à une évaluation exhaustive de l'adéquation de ses outils de communication afin de s'assurer qu'elle atteint le public cible et que les outils, en particulier le site internet, fonctionnent correctement. Il serait également pertinent d'explorer une approche plus diversifiée et collaborative pour promouvoir ses activités ; par exemple, par l'emploi des médias sociaux pour atteindre un public plus large.

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 comité souligne l'intérêt que portent les CPS Saint-Luc Liège au développement d'une démarche qualité intégrée qui vise à l'amélioration continue des pratiques et des programmes. En effet, au-delà des limites de la dotation périodes, tant le PO que la direction ont maintenu, au gré des modifications du poste de direction, la volonté d'engager sur fonds propres une personne partiellement responsable de la coordination de la démarche qualité.
- 2 Lancée en 2011, l'évaluation programmatique de la section Construction a eu des retombées transversales notamment, en permettant de jeter les bases de l'assurance qualité au sein des CPS Saint-Luc de Liège. Toutefois, à la lumière des informations recueillies, le comité constate que l'élément déclencheur des dispositifs plus formalisés visant à l'amélioration de la qualité des programmes ne provient pas encore d'une initiative interne, mais coïncide plutôt au lancement d'une évaluation programmatique externe par l'AEQES.
- 3 Le comité constate que la pertinence des programmes (ou l'adéquation des objectifs et du contenu des programmes aux besoins du marché du travail) et leur cohérence (ou l'articulation de la structure des programme, de leur contenu et des activités d'apprentissage au regard de leurs objectifs et standards) sont au sein des CPS Saint-Luc Liège trop peu soumis à des enquêtes formelles permettant d'identifier les points de tension ou les ajustements nécessaires (par exemple celles concernant notamment, les mesures d'inclusion, les processus de valorisation des acquis et la mesure de la charge de travail), tout en respectant le cadre légal et la part d'autonomie laissée aux établissements.
- 4 Ce même constat s'applique pour ce qui concerne les évaluations des enseignements par les étudiants (EEE) qui ne sont pas formalisées alors qu'elles permettraient de dégager des indicateurs utiles (cf. ESG 1.3).
- 5 Le comité a également pu constater que malgré l'important niveau d'interaction entre le monde professionnel et la formation, les sondages visant à mesurer le degré d'efficacité des programmes sont parfois actionnés auprès des partenaires de formation ou du monde professionnel, mais sans véritablement d'analyse réflexive des résultats obtenus ni de partage des résultats permettant d'alimenter le système d'information servant au pilotage institutionnel. Par ailleurs, les occasions d'échange avec le monde professionnel actuellement prévues ne permettent pas aux partenaires de partager un feedback structuré sur le contenu des programmes et les éventuelles adaptations à y apporter.
- 6 En ce qui concerne l'adéquation du programme aux besoins du monde professionnel, le comité a pu constater sur la base des regards croisés et concordants des

enseignants, des maitres de stages, des employeurs, des étudiants et des alumni qu'il y a, au sein des CPS Saint-Luc Liège une réelle adéquation entre les formations, les stages et la préparation aux épreuves intégrées ; et ce même si une déperdition, généralement liée aux événements de la vie, est à déplorer quant à l'inscription à l'épreuve intégrée, étape indispensable à l'obtention du diplôme.

- 7 Le bachelier en Création d'intérieurs est organisé en partenariat avec l'IPEPS Seraing. Il n'existe cependant pas de réel dialogue quant à l'approche pédagogique des différentes activités d'apprentissages. Il ressort également des entretiens que l'ancrage dans l'établissement ne s'opère pas de la même façon et que le partenariat n'a vraisemblablement pour but que de respecter une obligation décrétable. À cet égard, le comité encourage les CPS Saint-Luc Liège à jouer son rôle à part entière lorsque les cours sont offerts en partenariat avec d'autres établissements d'enseignement en vue d'assurer notamment une approche pédagogique commune plutôt que trop dépendre de celle de l'autre établissement.

RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité recommande aux CPS Saint-Luc Liège de définir un processus global d'évaluation périodique des programmes pour alimenter en continu le système d'information sur les programmes d'études, en dehors des évaluations programmatiques externes initiées par l'AEQES.
- 2 Le comité invite l'établissement à impliquer les étudiants, les alumni, les maitres de stages et les employeurs dans ce processus d'évaluation des programmes, afin de développer plus encore une véritable culture qualité intégrée.
- 3 Le comité encourage l'établissement à identifier les éléments du programme qui permettent une plus grande adaptation pédagogique de chaque étudiant. Par exemple, il serait possible d'identifier les points de tension autant que les forces des programmes ou des parcours des étudiants, notamment en ce qui concerne les mesures d'inclusion dont le processus n'est pas encore formalisé ou de revoir les processus de valorisation des acquis pour inclure ceux de l'expérience personnelle et professionnelle.
- 4 Le comité invite l'établissement à organiser parallèlement à l'évaluation des enseignements par les étudiants (EEE), un appui pédagogique en faveur de l'enseignant qui le souhaite, et ce dans le respect de la confidentialité des résultats des EEE.
- 5 Le comité incite les CPS Saint-Luc Liège à mener une réflexion globale sur l'efficacité et l'efficience de ses pratiques d'évaluation des programmes (en continu ou périodique), qu'ils soient organisés par l'établissement seul ou en co-organisation avec un autre établissement. Pour l'aider, le comité l'encourage à renforcer ses liens avec d'autres établissements confrontés à des enjeux similaires afin de s'inspirer de leurs bonnes pratiques.

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 Le SeGEC reconnaît, dans le cadre des « Perspectives pour l'enseignement pour adultes 2024-2029 », l'intérêt de bénéficier de démarches d'évaluation externes cohérentes et opérationnalisables, telles que celles organisées par l'AEQES.
- 2 L'évaluation programmatique effectuée dans le passé au sein de la section Construction a eu et a encore aujourd'hui des retombées transversales notamment, en permettant de jeter les bases de l'assurance qualité au sein des CPS Saint-Luc de Liège.
- 3 Les programmes s'appuient sur les dossiers pédagogiques validés par les autorités de l'EPS, de l'ARES et du Parlement de la FWB. Leur mise en œuvre par les CPS Saint-Luc Liège est suivie et évaluée périodiquement 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.
- 4 Le fait que le cadre méthodologique des évaluations institutionnelles de l'AEQES soit en cours d'élaboration au niveau de la FWB pourrait expliquer pourquoi il n'y a pas actuellement au sein des CPS Saint-Luc Liège, un processus formel d'autoévaluation de ses différents mécanismes d'assurance qualité.

RECOMMANDATION

- 1 Le comité recommande à l'établissement d'instaurer une activité de veille portant sur le cadre méthodologique d'évaluation institutionnelle. Cela lui permettrait d'introduire un processus formel d'autoévaluation de sa démarche qualité dès le moment de sa diffusion aux établissements.

CONCLUSION

Cette évaluation institutionnelle des CPS Saint-Luc Liège visait à examiner dans quelle mesure et de quelle manière le système d'assurance qualité et, plus généralement, le fonctionnement de la gouvernance de l'établissement, est adapté à ses objectifs et à son profil.

À la lumière des informations disponibles dans le DAEI et de celles recueillies dans le cadre des entretiens survenus au moment de la visite institutionnelle, le comité peut attester que les CPS Saint-Luc Liège détiennent une certaine pratique en matière d'assurance qualité. Le DAEI fourni présente une analyse critique et une évaluation juste de la situation dans laquelle évolue l'établissement à l'heure actuelle. Toutefois, ces mêmes informations confirment que les mécanismes d'assurance qualité des CPS Saint-Luc Liège ne sont pas suffisamment formalisés encore moins institutionnalisés. De plus, leurs dépendances face à un nombre limité de personnes les rendent fragiles. C'est la raison pour laquelle le comité encourage l'établissement à poursuivre le travail de formalisation des mécanismes qu'il a déjà entrepris en commençant par définir et rédiger son plan stratégique et sa politique qualité, jugés comme étant des éléments cruciaux et structurants pour son système d'assurance qualité. La formalisation des procédures (sans qu'il soit utile de verser dans le formalisme ou l'uniformisation des processus pour autant) permettrait aux CPS Saint-Luc Liège de garantir la cohérence, la transparence et la qualité dans l'exécution des activités d'assurance qualité 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 se traduira inévitablement par une perte de mémoire collective et nuira à la pérennisation de ses activités.

Le comité estime qu'il importe de susciter la collaboration de l'ensemble des parties prenantes pour assurer la mise en place du système qualité institutionnel. De plus, un partage plus large des responsabilités en matière de qualité permettrait d'éviter de mettre en péril le système qualité de l'établissement confronté au départ volontaire ou non de l'une ou l'autre des personnes dont il est dépendant. Pour y parvenir, le comité invite l'établissement à prioriser son plan d'action en fonction des ressources disponibles, à lui assigner des cibles à atteindre, mesurables de façon objective afin d'être en mesure, le moment venu, d'en rendre compte.

Le comité a pu entendre à maintes reprises la présence, à tous les niveaux des CPS Saint-Luc Liège, d'un personnel dévoué qui place l'étudiant au centre de ses priorités. À l'évidence, cet établissement offre un environnement d'apprentissage qui convient à ses étudiants. Toutefois, le comité invite l'établissement à mieux communiquer les possibilités qui leurs sont offertes (mesures d'inclusion, d'aide à la réussite et de lutte contre l'abandon). Par ailleurs, compte tenu de l'importance du système d'information en matière d'assurance qualité, le comité suggère aux CPS Saint-Luc Liège de formaliser les enquêtes et sondages liés aux programmes et aux UE. Il invite aussi l'établissement à organiser la collecte systématique de données pour ce qui concerne l'insertion professionnelle des diplômés et à diffuser auprès des acteurs de la formation les données recueillies à des fins d'assurance qualité.

Les CPS Saint-Luc Liège sont engagés dans un partenariat avec un autre établissement pour l'organisation du bachelier en Création d'intérieurs. Le comité encourage l'établissement à revoir ses pratiques afin de jouer son rôle à part entière et à mieux encadrer le travail d'intégration du système d'assurance qualité dans le cadre de cette formation offerte en partenariat.

Les lacunes des CPS Saint-Luc Liège en matière de communication externe ont déjà été soulignées lors des évaluations programmatiques passées. Le comité salue donc l'intention inscrite au plan d'action institutionnel de faire de cet enjeu l'un des principaux axes d'action.

Cette décision indique une prise de conscience réelle et un souci de corriger la situation de manière à parvenir à servir adéquatement les besoins de l'institution en la matière. Les CPS Saint-Luc Liège devront garder en tête que l'objectif ultime consiste à renforcer sa réputation auprès du grand public en tant qu'établissement accueillant, inclusif et soucieux de la réussite de ses étudiants. Il est donc essentiel qu'il présente en tout temps des informations sur les programmes qui soient claires, complètes et facilement accessibles. Pour ce faire, il serait souhaitable de procéder à une évaluation exhaustive des outils de communication disponibles afin que les CPS Saint-Luc Liège parviennent à atteindre leur public cible. Par la suite, il sera possible d'explorer une approche plus diversifiée et collaborative pour promouvoir ses activités ; par exemple, par l'emploi des médias sociaux pour atteindre un public plus large.

Enfin, la dépendance des CPS Saint-Luc Liège en matière d'infrastructures est préoccupante. Cette dernière perturbe par moment le processus d'enseignement et interfère avec la réalisation des activités d'apprentissage. C'est pourquoi le comité invite l'établissement à travailler en collaboration avec le PO en vue de trouver des solutions et un meilleur appariement entre les besoins de l'enseignement secondaire et ceux de l'enseignement supérieur.

En terminant, le comité espère que cette première évaluation institutionnelle aura permis aux CPS Saint-Luc Liège d'obtenir un regard externe, objectif et réflexif de l'ensemble de ses procédures et qu'elle servira de tremplin en offrant les leviers nécessaires à la mise en place d'un système d'assurance qualité dynamique, intégré et adapté à ses besoins.

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 éventuel :

Nous comprenons que, dans ses missions, la prérogative de l'AEQES est limitée à l'évaluation de l'enseignement supérieur. Toutefois, et c'est là une particularité de l'enseignement de promotion sociale, nous aurions souhaité que l'enseignement secondaire se trouve reconnu et considéré comme faisant partie intégrante de notre établissement. En effet, dans le cadre d'une évaluation institutionnelle, et puisque la gouvernance se fait chez nous à l'échelle de l'école, il est apparu difficile d'isoler ce qui se rapporte au seul enseignement supérieur (et donc relève du périmètre de l'AEQES) et ce qui se rapporte aux deux niveaux d'enseignement (en ce compris le secondaire). Cette ambivalence est susceptible d'engendrer des malentendus, tant lors des entretiens de visite que dans les observations du rapport final.

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

Critère (ou autre)	Rubrique ¹	Point ²	Observation de fond

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

Aline CALLEWAERT
Directrice

CALLEWAERT Aline
Ballewaert

Valérie SANDER
Coordonnatrice Qualité

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

Annexe - Programme de visite de l'évaluation institutionnelle des CPS Saint-Luc Liège des 20 et 21 février 2024

Mardi 20 février 2022

Heure de début	Heure de fin	Entretien	Participants
11h00	12h00	Rencontre de début	Direction, coordination qualité
12h00	12h15	Débriefing de l'entretien	
12h15	13h00	Rencontre avec des membres du PO	2 membres du PO
13h00	13h15	Débriefing de l'entretien	
13h15	14h00	Pause déjeuner	
14h00	14h30	Visite des locaux	En compagnie de la direction et de l'éducateur-économiste
14h30	15h30	Rencontre avec le staff administratif	Coordination qualité et éducateur-économiste
15h30	15h45	Débriefing de l'entretien	
15h45	16h30	Démonstration des outils numériques	Direction, coordination qualité et éducateur-économiste
16h30	17h30	Rencontre avec des enseignants	6 enseignants
17h30	17h45	Débriefing de l'entretien	
17h45	18h45	Rencontre avec des membres de la cellule qualité	6 membres
18h45	19h00	Débriefing de l'entretien	
19h00	20h15	Rencontre avec des étudiants	10 étudiants
20h15	20h30	Debriefing de l'entretien	

Mercredi 21 février 2022

Heure de début	Heure de fin	Entretien	Participants
12h00	14h00	Réunion de travail	
14h00	15h00	Rencontre avec des enseignants responsables des stages et épreuves intégrées	4 enseignants
15h00	15h15	Débriefing de l'entretien	
15h15	16h15	Rencontre avec des acteurs du monde professionnel	5 représentants
16h15	16h30	Débriefing de l'entretien	
16h30	17h30	Rencontre avec des diplômés	6 diplômés
17h30	19h00	Préparation de la restitution orale	
19h00	19h30	Restitution orale	