



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

RAPPORT D'ÉVALUATION CONTINUE

Cluster Construction

Bachelier en Construction

Établissement d'Enseignement pour
Adultes et de Formation Continue
(EAFC) des Hauts-Pays

Bart JOURQUIN
Fabienne DELAUNOIS
Karelle MARNEFFE

7 novembre 2024

Table des matières

Construction : EAFC des Hauts-Pays	3
Synthèse	4
Introduction : principales évolutions de contexte depuis l'évaluation initiale.....	6
Critère A.....	7
Critère B.....	9
Critère C.....	12
Conclusion	14
Droit de réponse de l'établissement.....	16

Construction : EAFC des Hauts-Pays

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 Construction dans le cadre du *cluster* « Construction ». Cette évaluation se situe 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 un membre de la Cellule exécutive, s'est rendu le 22 avril 2024 à l'EAFC des Hauts-Pays. Le présent rapport 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 Construction, 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 à la suite de 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 comité¹

- Bart Jourquin, expert en gestion de la qualité et président du comité
- Fabienne Delaunois, experte paire
- Karelle Marneffe, experte étudiante

¹ 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

- Étudiants en contact avec le milieu professionnel à travers les stages
- Corps enseignant incluant beaucoup de professionnels
- Établissement ayant pris conscience de l'importance de disposer d'un système de gestion de la qualité formalisé
- Personnels de bonne volonté

FAIBLESSES PRINCIPALES

- Baisse significative du nombre d'étudiants
- Culture qualité embryonnaire au sein de la section
- Communication interne basée quasiment exclusivement sur le mode informel
- Manque de visibilité de la formation
- Absence de réseaux formalisés (*alumni* et monde professionnel)

OPPORTUNITÉS

- Formation pour un métier en pénurie
- Déménagement envisagé vers la Haute École en Hainaut (HEH)
- Changements récents de direction
- Renouvellement du corps enseignant

MENACES

- Infrastructures actuelles vieillissantes
- Manque de moyens, ce qui ne permet pas d'organiser toutes les unités d'enseignement (UE) chaque année

RECOMMANDATIONS PRINCIPALES

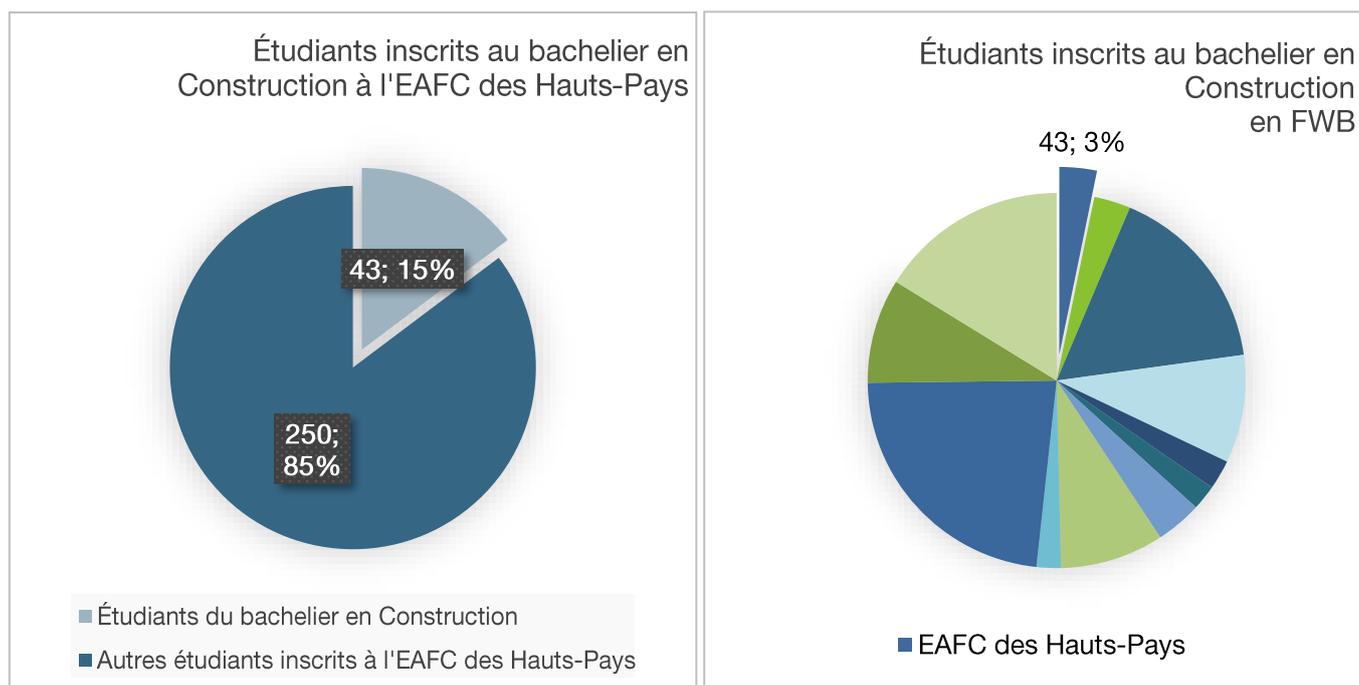
- 1 Communiquer et partager le plan stratégique de l'établissement et le décliner rapidement en plan d'action au sein de la section, en implémentant un processus participatif.
- 2 Arrimer la section du bachelier en Construction à la stratégie de gestion de la qualité de l'établissement.
- 3 Enclencher par étapes le processus qualité au sein de la section du bachelier en Construction : définir quelques premiers objectifs et identifier les données nécessaires pour le pilotage.
- 4 Repenser la communication interne pour en renforcer la clarté, l'efficacité et la pérennité.
- 5 Renforcer la visibilité et la promotion de la formation, notamment en s'appuyant sur les *alumni* et sur des entreprises accueillant des stagiaires ou qui engagent des étudiants.

Présentation de l'établissement et du programme évalué

L'Établissement d'Enseignement pour Adultes et de Formation Continue des Hauts-Pays (EAFC des Hauts-Pays) est l'un des 30 établissements de l'enseignement de promotion sociale organisés par le réseau officiel Wallonie-Bruxelles Enseignement (WBE).

L'EAFC des Hauts-Pays propose diverses formations relevant à la fois du niveau de l'enseignement secondaire et du niveau de l'enseignement supérieur. Plus précisément, il organise deux bacheliers de l'enseignement supérieur : le bachelier en Construction, option bâtiment, et le bachelier en Assistant social. Toutes les formations sont organisées en horaires adaptés, afin de permettre aux adultes inscrits dans l'une ou l'autre des formations de pouvoir participer aux unités d'enseignement.

En 2021-2022, 43 étudiants étaient inscrits au bachelier en Construction à l'EAFC des Hauts-Pays. Ces 43 étudiants représentent 15 % du nombre total d'étudiants inscrits à l'EAFC des Hauts-Pays, à savoir 293 étudiants. Ils représentent 3 % du nombre total d'étudiants inscrits au même bachelier dans l'ensemble des établissements d'enseignement supérieur en Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB), à savoir 1342 étudiants.²



² Source : base de données Saturn (année de référence 2021-2022). Dans ce nombre ne sont pas reprises les données d'un établissement pour lequel les données sont manquantes.

Introduction : principales évolutions de contexte depuis l'évaluation initiale

Depuis l'évaluation de suivi précédente, l'établissement a rejoint l'ensemble des établissements de l'enseignement de promotion sociale qui ont opté pour une modernisation de leur dénomination en adoptant l'acronyme EAFC (Établissement d'Enseignement pour Adultes et de Formation Continue), en devenant l'EAFC des Hauts-Pays.

Il convient également de souligner que le dossier pédagogique du cursus évalué a fait l'objet d'une révision. Ainsi, la troisième version du dossier pédagogique inter-réseaux du bachelier en Construction est mise en place depuis l'année 2021-2022, ce qui permet d'actualiser les pratiques selon les réalités du terrain. Notons que le dossier pédagogique a été remanié notamment à la suite des recommandations issues de l'analyse transversale du cursus Construction rédigée par l'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur (AEQES) en 2013-2014.

En ce qui concerne les équipes, la direction définitive de l'EAFC des Hauts-Pays a repris ses fonctions en janvier 2023 après une charge de mission PO (pouvoir organisateur). Par ailleurs, un nouveau coordonnateur qualité est entré en fonction en novembre 2021. Il faut aussi noter que l'équipe pédagogique a malheureusement dû faire face, début 2023, au décès d'un chargé de cours qui était une personne importante au sein de la section du bachelier en Construction. Ce décès a eu un impact non négligeable sur l'autoévaluation de la section.

Depuis l'année académique 2022-2023, des périodes pour une fonction de technopédagogue ont été attribuées à l'établissement.

Enfin, sur la période 2017-2022, la population étudiante dans les sections de l'enseignement supérieur organisées par l'EAFC des Hauts-Pays s'est considérablement développée, passant de 172 à 293 inscrits. Sur la même période, le bachelier en Construction a vu sa population passer de 35 à 43 étudiants, avec un maximum de 49 étudiants en 2018-2019. Le nombre de diplômés reste toutefois faible.

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 L'établissement a rédigé/imaginé un plan stratégique, construit sur la base de trois enquêtes participatives et d'une réunion d'équipe. Ce plan stratégique n'a pas été communiqué aux experts. Il n'est pas encore partagé et est même inconnu de la plupart des parties prenantes. L'existence d'un tel document est toutefois considérée par le comité comme une bonne pratique, qui permettra dans un second temps de mettre en place un système de gestion de la qualité, un plan d'action institutionnel et un plan d'action pour la section évaluée.
- 2 Le système de gestion de la qualité formalisé est à l'état de projet. Aujourd'hui, les experts ne peuvent que constater une absence de stratégie de récolte de données systématique et utile pour alimenter un tableau de pilotage. Le système de gestion de la qualité pourra s'appuyer sur le plan stratégique. Ce dernier pourra également servir de référence pour identifier les données pertinentes à récolter.
- 3 La direction précédente avait mis fin à une série d'initiatives, en matière de cohésion d'équipes notamment. Ces initiatives ont été reprises récemment. Elles vont dans la bonne direction, mais il s'agirait de mieux impliquer les parties prenantes. L'approche est en effet pour le moment essentiellement *top-down* et gagnerait à être plus participative afin de faciliter l'adhésion de toutes les parties prenantes aux projets.

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

- 4 Si une stratégie institutionnelle est sur le point d'être publiée, elle n'entre pas encore en résonance avec le fonctionnement de la section du bachelier en Construction.
- 5 La visibilité de la coordination qualité est presque inexistante. Elle n'est connue que des chargés de cours, mais ces derniers ne l'utilisent pas dans leurs pratiques. Elle semble complètement inconnue des étudiants. Ainsi, la démarche qualité ne peut, à ce jour, déboucher sur une véritable culture, vivante et vécue au jour le jour.

- 6 Bien que l'établissement affirme vouloir placer l'étudiant au centre de son plan stratégique, les étudiants sont aujourd'hui pratiquement absents de la démarche qualité. Le comité rappelle que les étudiants sont un élément clé de la gestion de la qualité dans les établissements d'enseignement supérieur, car ils garantissent que les intérêts des étudiants sont représentés et que la communication entre les étudiants et le personnel est efficace. Cela contribue à créer un environnement d'apprentissage plus inclusif et de meilleure qualité. Ainsi, la réalisation d'enquêtes ponctuelles ne suffit pas pour formaliser une démarche qualité pérenne.

Caractère explicite de la démarche d'amélioration continue

- 7 La section fonctionne essentiellement sur le mode de l'informel. Si cette façon de fonctionner, avec un corps enseignant très flexible et disponible, peut paraître acceptable pour les parties prenantes, le manque de formalisme et de traçabilité ne permet pas la mise en place d'un système de gestion de la qualité de type roue de Deming/*plan-do-check-act* (PDCA), pourtant évoqué dans le dossier d'avancement remis par l'établissement.
- 8 Le comité constate que la coordination de section ne fonctionne pas en symbiose avec la coordination qualité et semble déconnectée de la démarche qualité en général. Sa fonction n'est pas totalement claire ou formellement définie par rapport au suivi des étudiants (en dehors de son rôle d'enseignant). Ceci constitue un frein à la mise en place d'une démarche qualité en phase avec les objectifs stratégiques de l'établissement.
- 9 La fonction de délégué de classe n'existe pas. Or, les délégués sont un élément clé de la gestion de la qualité dans les établissements d'enseignement supérieur, car ils garantissent que les intérêts des étudiants sont représentés et que la communication entre les étudiants et le personnel est efficace. Cela contribue à créer un environnement d'apprentissage plus inclusif et de meilleure qualité.

RECOMMANDATIONS

- 1 Communiquer et partager le plan stratégique de l'établissement et le décliner rapidement en plan d'action, y compris au sein de la section du bachelier en Construction, en adoptant un processus plus participatif dès l'entame du processus. Ceci doit s'accompagner d'une stratégie de récolte de données pertinentes.
- 2 Rendre la démarche qualité plus visible et formelle, notamment en mettant en avant le travail du coordinateur qualité et en renforçant sa collaboration avec le coordinateur de section.
- 3 Mieux définir et clarifier le rôle du coordinateur de section.
- 4 Formaliser l'existence, si possible par élection, des délégués étudiants.

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

Pertinence du programme

- 1 La formation répond à un réel besoin (métier en pénurie).
- 2 La section a commencé à adopter la troisième version du dossier pédagogique inter-réseaux du bachelier en Construction. Il apparaît toutefois que l'équipe pédagogique sous-estime les opportunités qui lui sont offertes par les 20 % d'autonomie prévus dans le dossier pédagogique, car elle ne les met pas à profit pour proposer du contenu supplémentaire et novateur aux étudiants. Or, ceci pourrait contribuer à démarquer le programme proposé par rapport au programme d'autres établissements et le rendre ainsi plus attrayant.
- 3 Pratiquement tous les enseignants ont une vie professionnelle en dehors de leurs activités d'enseignement, ce qui est une bonne pratique appréciée par les étudiants. De par le vécu sur le terrain, et même s'ils n'ont souvent pas de titre pédagogique, les professionnels peuvent en effet plus facilement illustrer leurs propos par des cas vécus, ce qui est particulièrement enrichissant pour des étudiants de bachelier professionnalisant.
- 4 L'établissement essaie de renforcer ses liens avec l'extérieur en organisant des événements tels que des conférences données par des personnalités connues. Il s'agit là d'une bonne pratique à renforcer et à pérenniser.
- 5 La section n'a pas créé de réseau d'*alumni*. Or, les réseaux d'*alumni* constituent un atout précieux, car ils favorisent le développement professionnel, renforcent la réputation de l'établissement, fournissent un soutien financier et créent une communauté durable et solidaire.

Cohérence du programme

- 6 Certaines unités d'enseignement (UE) ne sont pas organisées chaque année, ce qui peut potentiellement rallonger la durée des études. Les experts ont aussi identifié une UE déterminante qui n'est organisée qu'une fois tous les deux ans. Il existe également une UE qui n'est organisée qu'une fois tous les trois ans.

- 7 Le premier stage fait l'objet d'une guidance appropriée. Une aide pour trouver un stage est proposée, et un mémento a été rédigé et mis à la disposition des étudiants. Toutefois, les grilles d'évaluation des stages sont considérées par certaines parties prenantes comme peu complètes. Il existe donc un risque de manque d'équité dans l'évaluation par les maîtres de stage et un risque de démotivation des étudiants qui ne perçoivent pas bien les critères sur lesquels ils sont évalués. Le comité prend bonne note que, à partir de l'année 2024-2025, un autre enseignant reprendra l'encadrement des stages de bloc 2 et de bloc 3. Cet enseignant dispose déjà d'une liste de lieux de stage, ce qui devrait améliorer l'encadrement des deux derniers stages.
- 8 L'épreuve intégrée (EI) est encadrée par trois enseignants qui définissent un thème général que les étudiants peuvent décliner selon leurs aspirations ou centres d'intérêt, ce qui augmente leur motivation. Les étudiants sont sensibilisés à l'EI dès la première année et sont invités à commencer le travail dès le bloc 2. L'ensemble du processus fait l'objet d'un suivi adéquat (balises, réunions, corrections, etc.), et des professionnels sont invités dans le jury final. L'organisation de l'EI est liée aux UE « Projet » et « Bureau d'étude ». Ainsi, l'UE « Projet » est considérée comme une introduction/initiation à l'EI, et l'UE « Bureau d'Etude » est conçue comme un lieu d'échange de problématiques rencontrées par les étudiants durant leur préparation de l'EI, ce qui est une pratique intéressante, car elle permet d'ancrer l'EI dans les cours et d'illustrer ces derniers par des cas concrets. Cette approche est appréciée par les étudiants et par les enseignants. Cette manière de fonctionner risque toutefois d'être mise à mal par l'organisation du programme imposé par le nouveau dossier pédagogique, dans lequel la nouvelle UE « Bureau d'étude » constitue un condensé des anciennes UE « Bureau d'étude » et « Organisation de chantier ». Il sera dès lors probablement difficile de laisser de la place pour l'EI dans la nouvelle UE « Bureau d'étude ».
- 9 Les étudiants du deuxième bloc annuel sont invités à assister aux défenses des EI des étudiants en fin de parcours, ce qui est une bonne pratique, car elle permet de dédramatiser l'épreuve.

Efficacité et équité du programme

- 10 L'établissement dispose d'un service d'aide à la réussite (SAR). Il n'est toutefois que peu ou pas connu par les étudiants de la section. De manière générale, le SAR est perçu comme ne pouvant être « utile que pour les étudiants du niveau secondaire ». Le comité considère toutefois que le service gagnerait à être mieux mis en avant, ne fût-ce que pour l'aide qu'il peut apporter dans la prévention des abandons.
- 11 La valorisation des acquis (VA) est un mécanisme bien connu et mis à profit par les étudiants qui peuvent ainsi alléger un peu leur programme.
- 12 Les enseignants commencent à s'approprier les fonctionnalités proposées par la plateforme *Moodle*, notamment pour ce qui concerne les dispositifs pédagogiques qui peuvent être mis en ligne. Des formations à la plateforme sont organisées et proposées aux enseignants, qui ont ainsi la possibilité de se familiariser avec l'outil.

- 13 En tant qu'établissement proposant des formations pour adultes, l'E AFC des Hauts-Pays bénéficie de périodes pour un technopédagogue, partagé avec d'autres établissements. L'aide qu'il peut apporter aux équipes est appréciée. Il assure par exemple des formations sur des sujets aussi divers que l'intelligence artificielle ou l'aide à la rédaction de fiches descriptives des unités d'enseignement (fiches UE) et de grilles d'évaluation.
- 14 Les infrastructures sont considérées comme vieillissantes. Dans ce cadre, le projet de déménagement de la section vers la Haute École en Hainaut (HEH) à Mons semble être généralement apprécié par les parties prenantes, car il permettra aux étudiants et aux enseignants de bénéficier notamment d'un matériel pédagogique plus complet et d'un laboratoire. La HEH propose en effet un master en Construction, qui justifie des investissements conséquents en matériel et en infrastructure.
- 15 Le corps enseignant s'est récemment renouvelé. Les jeunes enseignants sont accompagnés et soutenus dans leur formation continue (Certificat d'Aptitude Pédagogique Approprié à l'Enseignement Supérieur (CAPAES), etc.). De manière plus générale, le coordinateur de section joue le rôle de *coach*, dans la mesure où il suit ses collègues tout au long de leur parcours et les (re)motive en cas de « coup de mou », ce qui est une pratique intéressante.
- 16 L'établissement et, singulièrement, la section Construction considèrent qu'ils manquent aujourd'hui de visibilité, malgré l'organisation de journées portes ouvertes et diverses autres initiatives (cours ouverts, salons, etc.), alors que l'établissement existe depuis très longtemps et que les formations pour adultes sont aujourd'hui bien reconnues par les employeurs. Dans ce contexte, la création d'un réseau d'*alumni* pourrait renforcer l'image de la formation.

RECOMMANDATIONS

- 1 Réfléchir à une exploitation « optimisée » des 20 % d'autonomie pour aborder, dans certaines UE, des contenus novateurs, non couverts par le nouveau dossier pédagogique.
- 2 Renforcer le réseau extrascolaire, entendu comme un gage d'ancrage solide dans les milieux socioéconomiques de la région. Un rendez-vous annuel pourrait être systématisé par l'organisation d'une rentrée académique par exemple, dont la forme reste à déterminer.
- 3 Proposer tous les ans l'UE déterminante (Topologie), qui n'est aujourd'hui organisée que tous les deux ans. De la même manière, il conviendrait d'éviter qu'une UE ne soit proposée que tous les trois ans.
- 4 Améliorer les grilles d'évaluation des stages afin de clarifier les critères d'évaluation.
- 5 Améliorer la maîtrise par l'équipe éducative de la plateforme *Moodle*, qui recèle un grand nombre de modules à vocation pédagogique.
- 6 Consentir à un effort de visibilité de la section du bachelier en Construction. Il conviendrait de profiter du projet de déménagement vers la HEH pour communiquer largement et de manière positive sur les possibilités offertes par la formation. Dans ce contexte, les anciens étudiants et le réseau d'entreprises qui prennent des étudiants en stage ou qui engagent des étudiants pourraient être mobilisés pour qu'ils puissent jouer un rôle d'ambassadeur.

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 La nouvelle équipe de direction se montre volontariste et essaie de mettre en place une démarche qualité formalisée. Ce processus n'en est qu'à ses débuts. Les parties prenantes apprécient les différentes initiatives prises depuis sa prise de fonction et constatent une dynamique renouvelée au sein de l'établissement.
- 2 Ainsi, il est normal qu'il n'existe pas encore de véritable culture qualité profondément ancrée et partagée par tous. Si les équipes sont de plus en plus sensibilisées aux bénéfices d'une démarche qualité, le manque de formalisme empêche aujourd'hui la mise en place d'un tableau de pilotage efficace et ne permet pas un suivi en cas de changement dans le personnel (nouvelle direction, départ à la retraite, etc.).
- 3 Les évaluations des enseignements par les étudiants (EEE) ne sont ni systématiques ni formalisées et sont laissées à la discrétion de chaque enseignant. Les étudiants n'en ont pas de retour. L'information récoltée ne remonte pas vers la direction et/ou vers la coordination qualité et ne peut donc servir dans le cadre d'un pilotage efficace. Le comité d'experts rappelle que les EEE peuvent fournir aux enseignants des commentaires précieux sur leurs enseignements, ce qui peut les aider à améliorer la qualité de leur pédagogie. Elles peuvent également fournir aux établissements une mesure objective de la satisfaction des étudiants et de l'efficacité de leur programme d'enseignement, dans une perspective de pilotage. Enfin, les EEE peuvent également aider les étudiants à prendre conscience de leurs propres attentes et besoins en matière d'apprentissage, ce qui peut renforcer leur engagement et leur motivation.
- 4 La communication interne est essentiellement basée sur l'informel, mais est reconnue comme satisfaisante et même efficace par la plupart des parties prenantes. Le comité des experts considère toutefois que cette manière de fonctionner ne permet pas de pérenniser une démarche qualité ni même de mesurer une progression. En outre, elle ne pourrait pas fonctionner avec des cohortes plus importantes.
- 5 Même si l'établissement dispose d'adresses *e-mail* institutionnelles, elles ne sont pas utilisées de façon systématique par le personnel. Les étudiants ne disposent pas de ce type d'adresse. Or, l'utilisation d'adresses *e-mail* institutionnelles contribue à une communication interne plus efficace, sécurisée et cohérente, ce qui peut avoir un impact positif sur l'efficacité globale de l'organisation.

Implication des parties prenantes

- 6 Les étudiants et le personnel enseignant sont parfois sollicités, mais très peu impliqués dans la démarche qualité. Les *alumni* et les maîtres de stage en semblent complètement absents. Or, l'implication de toutes les parties prenantes dans la démarche qualité est essentielle pour assurer une amélioration continue, aligner les objectifs, renforcer l'engagement, favoriser la transparence et garantir que la formation reste adaptée et innovante.
- 7 Il n'existe pas de réseau d'*alumni* formalisé. Si une liste informelle d'anciens étudiants semble exister, elle n'est pas partagée ou maintenue de manière plus centralisée. Or, un réseau d'*alumni* peut apporter de nombreux avantages à un établissement, notamment en termes de mentorat, de réseautage, de promotion de l'établissement, et même parfois en termes de soutien financier. Il doit être considéré comme un atout précieux pour l'établissement et pour les étudiants actuels et futurs.
- 8 La cohésion du personnel est renforcée par l'organisation d'événements internes conviviaux. Les étudiants sont invités à certains d'entre eux.

Adéquation entre les valeurs et la qualité

- 9 Les experts ont identifié une véritable volonté de s'inscrire dans une démarche qualité. Un premier pas a été franchi avec la rédaction d'une stratégie institutionnelle. Il reste aujourd'hui à la partager pour que les parties prenantes puissent se l'accaparer. Dans un second temps, il s'agira de s'appuyer sur cette stratégie pour développer un système de gestion de la qualité structuré et formalisé, qui devra être adopté par la section.

RECOMMANDATIONS

- 1 Dans un objectif de formalisation progressive de la démarche, enclencher, par étapes, le processus qualité au sein de la section du bachelier en Construction. Pour commencer, il s'agit de définir quelques premiers objectifs (en phase avec le plan stratégique de l'établissement) et d'identifier les données nécessaires pour pouvoir mesurer la progression. Dans un tel processus, il est souvent utile de commencer par quelques « *quick wins* » (des actions faciles à mettre en place et qui ont un effet très rapidement visible) pour motiver les parties prenantes. Il est également essentiel de vérifier, au moyen de diagrammes de Gantt par exemple, l'adéquation entre les actions identifiées comme prioritaires et les ressources disponibles pour arriver à les concrétiser.
- 2 Organiser de manière systématique les EEE et utiliser les informations ainsi recueillies à des fins de pilotage du programme. Les experts recommandent aussi de renforcer la communication autour de l'intérêt des EEE auprès des enseignants et des étudiants et de proposer un *feedback* systématique.
- 3 Généraliser la création et l'utilisation d'adresses électroniques institutionnelles, y compris pour les étudiants.

Conclusion

Depuis l'entrée en fonction de la nouvelle direction, l'EAFIC des Hauts-Pays a rédigé un plan stratégique qui est sur le point d'être adopté et communiqué. L'objectif est de décliner cette stratégie en plan d'action doté d'indicateurs de mesure, ouvrant ainsi la voie à la mise en place d'un système de gestion de la qualité formalisé et efficace. Cette ambition n'a toutefois pas encore percolé au sein de la section du bachelier en Construction, qui fonctionne toujours aujourd'hui sur un mode très largement informel. Si les parties prenantes considèrent que le fonctionnement actuel est satisfaisant, il n'est pas compatible avec une démarche qualité basée sur l'amélioration continue. De plus, cette manière de fonctionner est énergivore et demande un investissement important, car elle est non structurée. Il reste donc un long chemin à parcourir pour installer au sein de la section du bachelier en Construction une véritable culture qualité qui permette un pilotage efficace.

Le comité est bien conscient que cela ne se fera pas en un seul jour. La mise en place d'une culture qualité est en effet un processus qui s'étend sur plusieurs années. Il ne faut toutefois pas avoir peur de l'obstacle, qui s'avère très souvent être beaucoup moins haut que ce que l'on imagine.

Les experts rappellent qu'une culture qualité se fonde tout d'abord sur une méthode du type « roue de Deming », également connue sous le nom de cycle PDCA. Le cycle PDCA se décompose en quatre étapes :

1. *Plan* (Planifier) : Cette étape consiste à établir des objectifs et à planifier les actions nécessaires pour les atteindre. Cela implique l'identification des problèmes ou des opportunités d'amélioration, la définition des objectifs de performance et la conception d'un plan d'action pour les atteindre.
2. *Do* (Faire) : Une fois que le plan est établi, il est mis en œuvre. Les activités et les processus sont exécutés conformément au plan établi lors de l'étape de planification. Cette phase implique souvent la formation du personnel, la mise en œuvre de nouvelles procédures ou méthodes, etc.
3. *Check* (Vérifier) : Pendant cette étape, les résultats obtenus sont comparés aux objectifs établis lors de la phase de planification. Cela implique la collecte de données, l'analyse des performances et l'évaluation des écarts entre les résultats réels et les objectifs fixés.
4. *Act* (Agir) : En fonction des résultats de l'étape précédente, des actions correctives sont prises pour améliorer le processus. Cela peut inclure des ajustements aux plans, des révisions des procédures, des formations supplémentaires, etc. L'objectif est d'identifier les causes des écarts et de mettre en œuvre des solutions pour les corriger.

Une fois l'étape *Act* achevée, le cycle recommence avec une nouvelle phase de planification, permettant ainsi une amélioration continue des processus au sein de l'organisation.

Dans cette perspective, le comité suggère de procéder par phases « raisonnables » et pas trop ambitieuses. Le tout devrait commencer par une formation des parties prenantes concernées aux outils et aux méthodes de base à utiliser et à mettre en place. Ensuite, les experts suggèrent de définir quelques premiers objectifs parmi les plus importants, en phase avec le (futur) plan stratégique de l'établissement, et d'identifier les données nécessaires pour pouvoir mesurer la progression.

Au-delà de ces aspects « qualité », le programme gagnerait à renforcer sa visibilité, en s'appuyant sur ses anciens étudiants et sur les entreprises qui prennent des étudiants en stages ou qui engagent des diplômés.

Droit de réponse de l'établissement



Évaluation
Construction
2023-2024

Droit de réponse de l'établissement évalué

Commentaire général éventuel :

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

Critère / Dimension	Rubrique ¹	Point ²	Observation de fond

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

ESTORET Delphine
Directrice
Le 17.10.2024

Nom, date et signature du coordonnateur de l'autoévaluation

DULIERE Yvelines
Le 17.10.2024

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