

Louvain School of Management

Analyse comparative entre l'image de marque
du Collège Saint-Henri Mouscron et sa
perception par la population mouscronnoise.

Auteur : Kevin Mpenza
Promoteurs : C.L. Ducarroz – M.S. Lopez
Année académique 2024-2025
Master en sciences de gestion (HD)

Declaration Regarding AI Tool Usage in Master's Thesis

We recognize that AI tools might be valuable aids during the master's thesis work, but they are not infallible. Remember that transparency fosters trust, and acknowledging AI's role enhances the credibility of your work.

Therefore, when deciding to use such a tool, you need to adhere to the following principles of responsible use of AI.

1. Critical Evaluation :

- We critically assessed the AI-generated output, ensuring its alignment with our research objectives.
- Any modifications or corrections were made based on our expertise and domain knowledge.

2. Transparency :

- We acknowledge the use of CHATGPT transparently, emphasizing that it contributed to our work but did not replace human judgment.
- Our commitment to transparency ensures the integrity of this thesis.

3. Ethical Considerations :

- We actively monitored for biases or unintended consequences introduced by the AI tool.
- Our ethical responsibility guided our decisions throughout the research process.

Declaration

During the preparation of this master's thesis, the author(s) utilized CHATGPT for the following purpose:

1. Make clearer sentences to make sure that everything was understandable.

2. Give potential ideas

After using CHATGPT, the author(s) diligently reviewed and edited the content produced by the tool. We take full responsibility for the final content presented in this thesis.

By signing this declaration, we affirm that the content of this master's thesis reflects our original work, augmented by the responsible use of AI.

Made on 30/12/2024 in Mouscron

Kevin Mpenza

Le *Collège Saint-Henri Mouscron*, établissement scolaire secondaire de l'entité mouscronnoise, est en phase de réflexion. En effet, à la suite de la mise en place du Pacte pour un Enseignement d'Excellence et à terme de l'allongement du tronc commun de la 1^{ère} maternelle à la 3^e secondaire dans les prochaines années à venir, cet établissement scolaire s'interroge sur le cas suivant : Comment leur école est-elle perçue par la population mouscronnoise et environnante ? En d'autres termes, sa zone de chalandise.

Ce mémoire aura pour objectif de déterminer si l'image souhaitée par le Collège est en concordance avec les perceptions du grand public mouscronnois. Pour s'y faire, une pré-enquête qualitative, axée sur la notion de la *Marque*, du *Capital-Marque* et du *Capital-Marque des établissements scolaires*, a été réalisée. Lors de cette pré-enquête, il était pertinent de connaître la perception des Mouscronnois envers cet établissement scolaire. Interroger les membres de la direction et du pouvoir organisateur du *Collège Saint-Henri Mouscron* semblait également judicieux. Le but ? Connaître l'image souhaitée par le Collège.

L'étude nous a permis d'aboutir aux constats suivants : Le Collège Saint-Henri Mouscron jouit d'une notoriété assistée indéniable et figure parmi les établissements secondaires mouscronnois les plus connus. De plus, le Collège Saint-Henri Mouscron possède une excellente réputation quant à la qualité des cours donnés. Cela concerne aussi bien les cours théoriques que pratiques.

Cependant, l'établissement scolaire souffre d'une mauvaise réputation quant au public fréquentant le Collège (les élèves). Cela correspond au désavantage majeur de cette école. De plus, le Collège Saint-Henri Mouscron semble être connu majoritairement grâce à ses filières techniques professionnelles, bien que le Collège offre également des filières de technique de qualification, de technique de transition ou encore de promotion sociale (cours du soir destinés à un public adulte).

Je tiens à remercier tout particulièrement Madame Caroline Leroy-Ducarroz et Monsieur Miguel Souto Lopez pour leurs précieux conseils, disponibilité et suivi tout au long de ce mémoire. Je tiens également à remercier la direction du Collège Saint-Henri Mouscron et tous ceux m'ayant accordé leur temps et ayant participé aux différentes enquêtes. Enfin, je tiens à remercier ma compagne qui a su m'aider et m'apporter son expérience tout au long de la réalisation de ce mémoire.

Table des matières

Partie 1 : Revue de littérature	2
1. Le Pacte pour un Enseignement d'Excellence	4
1.1. Le Parcours de l'enseignement Qualifiant (PEQ)	5
1.2. Conclusion	6
2. La marque	7
2.1. Définition de la marque	7
2.2. La marque des établissements scolaires	8
2.3. Une marque forte pour un établissement scolaire	9
2.3.1. Le Branding	9
2.4. Conclusion	11
3. Le capital-marque	12
3.1. Définition du capital-marque	12
3.2. Les composantes du capital-marque	12
3.3. Conclusion	13
4. L'identité des établissements scolaires	14
4.1. L'environnement institutionnel des établissements scolaires	14
4.2. L'identité d'établissement	15
4.3. La construction de l'identité des établissements scolaires	17
4.4. Conclusion	18
5. Conclusions	18
Partie 2 : Partie empirique	20
1. Présentation du Collège Saint-Henri Mouscron	22
1.1. Introduction	22
1.2. Les options proposées	22
2. Objectifs du mémoire	23
3. Méthodologie	23
3.1. Echantillon et mode d'administration	23
3.2. Analyse et thèmes abordés dans la pré-enquête :	24
3.2.1. Analyse du public cible de l'enquête	24
3.2.2. Analyse de la direction du Collège Saint-Henri Mouscron	34
3.3. Hypothèses	37
4. Interprétation des résultats	39
4.1. Echantillon et données démographiques	39
4.2. Tests d'hypothèses	40
5. Conclusion et recommandations managériales	44

6. Limites et pistes d'amélioration futures	45
Bibliographie	i
Annexes	v
Annexe 1 : Lien entre hypothèses et questions de l'enquête.....	vi
Annexe 2 : Profil des informants interviewés lors de la pré-enquête.....	viii
Annexe 3 : Tests complémentaires relatifs aux hypothèses	ix
Annexe 4 : Les critères de choix importants dans le cadre de la sélection d'une école pour l'élève/l'enfant.	xx
Annexe 5 : Analyse des valeurs du Collège Saint-Henri Mouscron	xxiv
Annexe 6 : Analyse de la publicité faite par le Collège Saint-Henri Mouscron	xxix
Annexe 7 : Guide d'entretien à destination des enseignants	xxx
Annexe 8 : Guide d'entretien à destination des parents d'élèves	xxxiv
Annexe 9 : Guide d'entretien à destination de la direction du Collège Saint-Henri Mouscron	xxxviii
Annexe 10 : Questionnaire de l'enquête	xlii

Table des tableaux et figures

Figure 1: Processus de transaction identitaire (Hatch et Schultz, 2002)	16
Figure 2 : Echelle Catego des avantages/désavantages du Collège Saint-Henri Mouscron.....	42
Figure 3 : Echelle Catego de la diversité des options proposées.....	Erreur ! Signet non défini.
Figure 4 : Echelle Catego de L'élément négatif principal perçu par les enseignants/parents d'élèves mouscronnois au sujet du Collège Saint-Henri à Mouscron est le fait que le Collège soit mal fréquenté (élèves) (Enseignants de fin de cycle primaire)	xiv
Figure 5 : Echelle Catego de L'élément négatif principal perçu par les enseignants/parents d'élèves mouscronnois au sujet du Collège Saint-Henri à Mouscron est le fait que le Collège soit mal fréquenté (élèves) (Enseignants de début de cycle secondaire).....	xv
Figure 6 : Echelle Catego de L'élément négatif principal perçu par les enseignants/parents d'élèves mouscronnois au sujet du Collège Saint-Henri à Mouscron est le fait que le Collège soit mal fréquenté (élèves) (Parents d'élèves).	xvi
Figure 7 : Echelle Catego sur : Le Collège St-Henri Mouscron est perçu comme ayant l'offre la plus diversifiée, en comparaison avec les autres établissements secondaires techniques de la région mouscronnoise (Enseignants de fin de cycle primaire)	xvii

Figure 8 : Echelle Catego sur : Le Collège St-Henri Mouscron est perçu comme ayant l'offre la plus diversifiée, en comparaison avec les autres établissements secondaires techniques de la région mouscronnoise (Enseignants de début de cycle secondaire).....	xviii
Figure 9 : Echelle Catego sur : Le Collège St-Henri Mouscron est perçu comme ayant l'offre la plus diversifiée, en comparaison avec les autres établissements secondaires techniques de la région mouscronnoise (Parents d'élèves).....	xix
Figure 10 : Echelle Catego de l'importance des critères influençant le choix de sélection d'une école.	xx
Figure 11 : Echelle Catego de l'importance des critères influençant le choix de sélection d'une école (Enseignants de fin de cycle primaire)	xxi
Figure 12 : Echelle Catego de l'importance des critères influençant le choix de sélection d'une école (Enseignants de début de cycle secondaire)	xxii
Figure 13 : Echelle Catego de l'importance des critères influençant le choix de sélection d'une école (Parents d'élèves).....	xxiii
Figure 14 : Echelle Catego des valeurs véhiculées par le Collège Saint-Henri Mouscron selon les répondants	xxv
Figure 15 : Echelle Catego des valeurs véhiculées par le Collège Saint-Henri Mouscron selon les répondants (Enseignants de fin de cycle primaire).....	xxvi
Figure 16 : Echelle Catego des valeurs véhiculées par le Collège Saint-Henri Mouscron selon les répondants (Enseignants de début de cycle secondaire).....	xxvii
Figure 17 : Echelle Catego des valeurs véhiculées par le Collège Saint-Henri Mouscron selon les répondants (Parents d'élèves)	xxviii
Tableau 1 : Echantillon de répondants interrogés lors de l'enquête.....	40

Ce mémoire explore l'image perçue du Collège Saint-Henri Mouscron, un établissement secondaire implanté dans la région mouscronnoise, en mettant l'accent sur la manière dont il est reconnu et évalué par le public local. Cette recherche analyse des concepts tels que la notoriété, la qualité perçue de l'enseignement, l'image de marque des établissements scolaires, et la fidélité des élèves et de leurs familles.

La notoriété constitue un point essentiel pour déterminer si le Collège est bien ancré dans l'esprit des habitants de Mouscron et des environs. L'objectif est de vérifier si l'image que le Collège Saint-Henri souhaite projeter est cohérente avec la perception réelle qu'en ont les Mouscronnois. Dans cette optique, l'étude s'intéresse aussi à la qualité perçue de l'établissement, un indicateur clé qui permet de saisir si les valeurs et atouts que l'école souhaite incarner sont effectivement reconnus par la communauté.

Pour compléter cette analyse, la recherche porte sur l'image de marque du Collège Saint-Henri, en mettant en évidence les associations que le public peut en avoir. Cette démarche permet de mieux comprendre si les aspects positifs et distinctifs de l'établissement sont perçus de manière favorable par les habitants. La fidélité des élèves et des familles représente un critère stratégique de la réputation de l'établissement, essentiel pour sa pérennité dans un contexte éducatif de plus en plus compétitif. Comme le soulignent Draelants et Dumay (2011), les parents envisagent l'école comme un levier pour l'avenir de leurs enfants, ce qui confère à la fidélité des familles une importance capitale dans cette étude.

Ce travail s'appuie sur une pré-enquête qualitative sous forme d'entretiens semi-directifs, qui a permis de poser les bases d'un questionnaire quantitatif final. Les entretiens ont été menés auprès de plusieurs publics cibles : les parents d'élèves en âge de fréquenter le secondaire inférieur, les enseignants de 6e primaire et ceux de 2e secondaire. Ces groupes, en tant que contributeurs potentiels d'élèves, offrent une perspective approfondie sur l'image et l'attractivité du Collège Saint-Henri au sein de sa zone de chalandise.

Enfin, cette recherche propose des pistes de réflexion et des recommandations pour renforcer l'image du Collège Saint-Henri, en tenant compte des perceptions actuelles et des attentes du public. Les résultats visent à guider l'établissement dans l'optimisation de sa communication et de son attractivité auprès des familles et des élèves dans les années à venir.

Partie 1 : Revue de littérature

La revue de littérature a été rédigée dans le but d'examiner les différents ouvrages ou articles scientifiques traitant la problématique du mémoire qui est l'étude du capital-marque du *Collège Saint-Henri Mouscron*.

Tout d'abord, la première partie de cette revue de littérature est centrée sur le Pacte d'Excellence. Ce cadre de réformes est crucial pour comprendre les défis et les objectifs actuels du Collège Saint-Henri Mouscron, notamment en matière d'image auprès des habitants de Mouscron et des environs. Avec la mise en œuvre du Pacte d'Excellence, le Collège se trouve face à une réorganisation de son offre de formation : l'allongement du tronc commun implique la suppression de la 3^e année qualifiante. Cette réforme amène le Collège à revoir son programme en supprimant certaines heures d'enseignement spécifique pour les remplacer par des cours du tronc commun. Ainsi, l'objectif est de déterminer si ces changements peuvent influencer l'attractivité du Collège, en particulier pour l'accueil de nouveaux élèves dans le premier degré de l'enseignement secondaire.

La seconde partie est quant à elle axée sur la marque, concept qui permet aux établissements scolaires d'être clairement identifiés et de se différencier des autres. Dans un premier temps, une définition générale de la marque sera donnée. Ensuite, le thème de la marque des établissements scolaires sera abordé. Cela permettra de justifier pourquoi un établissement scolaire peut être assimilé à une marque à part entière. Enfin, la notion du Branding et sa mise en contexte avec le modèle d'enseignement en Fédération Wallonie-Bruxelles seront abordées.

La troisième partie, découlant directement de la précédente, concerne le capital marque. Celle-ci est très importante dans le cadre de ce mémoire car elle décrit un concept central à étudier qui répond à la problématique de base qui est l'image de marque, et plus particulièrement, l'image de marque d'un établissement scolaire.

Enfin, la dernière partie sera axée sur les établissements scolaires, et plus particulièrement, sur leur identité, leur culture et leur image. Ce point nous permettra de comprendre plus précisément les enjeux réels des établissements scolaires en termes d'image.

1. Le Pacte pour un Enseignement d'Excellence

Construit avec l'aide de divers acteurs tels que les Pouvoirs Organisateurs des établissements scolaires, les parents d'élèves, les acteurs de l'enseignement, les organisations syndicales ainsi que les associations de parents, le Pacte pour un Enseignement d'Excellence est un ensemble de réformes touchant divers aspects de l'enseignement de la maternelle à la fin du secondaire :

- Le contenu des programmes
- L'organisation des cours
- La formation des enseignants (FW-B, 2024).

Ceci a été mis en place afin d'améliorer les résultats des élèves de la Fédération Wallonie-Bruxelles (FW-B, 2024). En effet, Ligot (2017) indique que les résultats obtenus par la FWB lors de la dernière enquête PISA ne sont pas bons, se dégradant même davantage face aux résultats précédents. L'enquête PISA (Program for International Student Assessment) mesure la culture scientifique, la lecture et les mathématiques avec un focus davantage sur les sciences. Plus précisément, le Pacte pour un Enseignement d'Excellence est né de ces anciens constats suivants :

- Différences de résultats entre écoles et entre élèves
- Taux de redoublement important
- Inégalités scolaires liées aux inégalités sociales
- Directions d'école n'ayant pas l'occasion de jouer leur rôle fondamental
- Surcharge administrative
- Peu de formation (FW-B, 2024).

Le rôle du Pacte sera donc d'agir en profondeur sur toutes les dimensions du système scolaire. D'où sa dénomination de réforme systémique. Il vise également à rendre l'éducation plus inclusive et égalitaire, à renforcer les dynamiques collectives entre les enseignants et les directions, à donner plus d'autonomie aux professionnels de l'éducation. L'objectif principal ; améliorer le système scolaire (FW-B, 2024). Il est donc important de prendre en considération l'ensemble des mesures mises en place dans ce Pacte, structurées en plusieurs axes. Dans le cas contraire, l'adhésion de l'ensemble des acteurs de l'école, autour de ce projet, serait difficile voire impossible (Ligot, 2017). 5 axes nécessitent un aboutissement coordonné, les voici :

- *Axe 1 : Enseigner les savoirs et compétences de la société du 21ème siècle et favoriser le plaisir d'apprendre grâce à un enseignement maternel renforcé, à un tronc commun polytechnique et pluridisciplinaire et à un cadre d'apprentissage révisé et reprecisé. Le tronc commun étant d'application de la 1ere année de l'enseignement maternel jusqu'en 3eme année de l'enseignement secondaire.* Comme évoqué dans les objectifs de ce mémoire, l'allongement du tronc commun pourrait avoir un impact significatif pour le Collège Saint-Henri Mouscron. En effet, ce dernier serait amené à revoir son offre de formation de par la suppression de la 3^e année de l'enseignement qualifiant. Cela impliquerait donc le Collège Saint-Henri Mouscron à viser un autre public pour cette 3^e année de l'enseignement secondaire (les cours qualifiants étant remplacés par des cours de tronc commun). En effet, les filières qualifiantes, fréquentées par environ 48% des élèves de secondaire, constituent, selon Devleeshouwer et Danhie (2022), des enseignements de relégation où sont envoyés les élèves ne correspondant pas aux critères de la réussite scolaire de l'enseignement général.

- *Axe 2 : Mobiliser les acteurs de l'éducation dans un cadre d'autonomie et de responsabilisation accrue en renforçant et en contractualisant le pilotage du système éducatif et des écoles, en augmentant le leadership du directeur et en valorisant le rôle des enseignants au sein de la dynamique collective de l'établissement.* Ce principe de responsabilisation accrue permet de construire une identité commune, où chaque acteur se sent impliqué et investi dans les objectifs de l'établissement. En favorisant l'autonomie et la responsabilisation, l'Axe 2 encourage une cohérence et une collaboration entre les membres de la communauté éducative, ce qui est essentiel pour créer un environnement positif et stimulant pour les élèves. En se reconnaissant dans une vision collective, les enseignants, le personnel administratif et la direction peuvent plus facilement transmettre des valeurs partagées aux élèves et aux parents, consolidant ainsi une culture d'établissement unifiée.

- *Axe 3 : Faire du parcours qualifiant une filière d'excellence, valorisante pour chaque élève et permettant une intégration socio-professionnelle réussie tout en renforçant son pilotage et en simplifiant son organisation.* Comme l'a mentionné Ligot (2017), les établissements scolaires ainsi que les filières d'enseignement tendent vers une hiérarchisation. Ces derniers, étant donné la situation sociale initiale de l'élève scolarisé, démontrent que l'inégalité scolaire en Fédération Wallonie-Bruxelles est l'une des plus marquée. Notre système scolaire segmente et distribue les publics d'élèves sur base de critères socio-économiques homogènes (Ligot, 2017).

- *Axe 4 : Afin d'améliorer l'enseignement comme source d'émancipation sociale tout en misant sur l'excellence pour tous, favoriser la mixité et l'école inclusive dans l'ensemble du système éducatif tout en développant des stratégies de lutte contre l'échec scolaire, le décrochage et le redoublement.*

- *Axe 5 : Assurer à chaque enfant une place dans une école de qualité, et faire évoluer l'organisation scolaire afin de rendre l'école plus accessible, plus ouverte sur son environnement et mieux adaptée aux conditions de bien-être de l'enfant (Ligot, 2017).*

À la suite des objectifs globaux et des axes de réformes du Pacte pour un Enseignement d'Excellence, il est essentiel de se concentrer sur l'une de ses composantes clés : le Parcours de l'Enseignement Qualifiant (PEQ). Ce volet spécifique incarne la volonté du Pacte de revaloriser les filières qualifiantes et de renforcer leur impact sur l'insertion professionnelle des élèves.

1.1. Le Parcours de l'enseignement Qualifiant (PEQ)

Le PEQ, qui sera en vigueur lors de la rentrée scolaire 2022-2023, a pour objectif de « faire du parcours qualifiant une filière d'excellence, valorisante pour chaque élève et permettant une intégration socioprofessionnelle réussie tout en simplifiant son organisation » (Enseignement.be, 2024).

La filière du qualifiant (englobant 50% des étudiants belges) possède une image négative en Belgique. En effet, cette filière est caractérisée comme étant une « relégation », la conséquence d'échecs scolaires. Le Pacte pour un Enseignement d'Excellence vise donc à redorer le blason de cette filière et à faire en sorte que l'orientation vers le qualifiant soit un choix positif permettant d'aboutir à un métier (Enseignement.be, 2024).

L'objectif du Pacte pour un Enseignement d'Excellence est donc d'améliorer le parcours des élèves s'engageant dans cette filière et à renforcer sa gouvernance. Ceci, afin de favoriser une offre d'options davantage connectée au monde du travail (Enseignement.be, 2024).

Le Pacte envisage donc, à des fins de simplification et de compréhension, de supprimer la distinction actuelle entre l'enseignement « technique » et l'enseignement « professionnel ». L'enseignement qualifiant devient donc un ensemble de filières possédant des options centrées sur l'apprentissage d'un métier de façon concrète (Enseignement.be, 2024). Désormais, la formation des élèves dans l'enseignement qualifiant sera réalisée sur 3 années, de la 4e secondaire à la 6e secondaire. Ce qui implique donc le Collège Saint-Henri Mouscron à adapter son offre d'options et à capter davantage d'élèves devant se spécialiser une année plus tard. Le choix de l'élève sera confirmé en 4e secondaire et s'il a rencontré des difficultés, il aura la possibilité de réaliser une année complémentaire, le redoublement devenant désormais exceptionnel (Enseignement.be, 2024).

Entre la 5e et la 6e secondaire, l'évaluation est organisée de manière différente. Désormais, les savoirs et compétences sont acquis dans un bloc de 2 ans. Cela implique donc que le redoublement devient exceptionnel. Au terme de la 6e ou 7e année, et ce afin d'éviter le décrochage de l'élève ayant échoué, ce dernier verra son parcours organisé de façon spécifique. L'objectif est de le soutenir et de lui octroyer sa certification le plus rapidement possible (Enseignement.be, 2024).

Le Pacte mènera également à un état des lieux des besoins du secteur de l'emploi. En effet, un tri sera effectué afin de revoir les options/filières peu porteuses d'emploi à la fin des études. Les options, mieux ciblées et proposées à la suite de ce Pacte, seront plus en phase avec des métiers en évolution ou transformation. L'objectif est de fournir aux élèves une formation valorisante en phase avec le monde du travail et la société actuelle (Enseignement.be, 2024). Le Collège Saint-Henri Mouscron se doit donc d'effectuer une veille continue entre les options proposées et les filières débouchant à l'emploi.

1.2. Conclusion

Le Pacte pour un Enseignement d'Excellence constitue une démarche systémique visant à réorganiser le paysage éducatif en Fédération Wallonie-Bruxelles selon les 5 axes. Le Collège Saint-Henri Mouscron est donc directement concerné par les enjeux et les opportunités que celui-ci (le pacte) présente.

Cette initiative répond à des défis cruciaux tels que l'inégalité des résultats scolaires, le taux de redoublement élevé, et la nécessité d'adapter l'éducation aux exigences contemporaines. Les cinq axes stratégiques du Pacte, allant de la révision des programmes à la revalorisation des filières qualifiantes, visent à promouvoir un cadre éducatif plus inclusif et pertinent pour tous les élèves. Dans ce contexte, le Collège Saint-Henri Mouscron devra mettre en œuvre ces réformes afin d'améliorer les résultats ainsi que l'expérience éducative et professionnelle de ses élèves.

L'allongement du tronc commun jusqu'en troisième année du secondaire, par exemple, offre une occasion précieuse pour le Collège de renforcer la cohésion et l'engagement des élèves. Cela pourrait avoir un impact significatif sur l'attractivité de l'établissement. En parallèle, l'accent mis sur la formation des enseignants permettra à l'établissement de bénéficier d'un personnel mieux préparé à relever les défis de l'enseignement moderne.

Le Pacte vise aussi à redorer l'image des filières qualifiantes, souvent perçues comme une forme de relégation. En mettant l'accent sur la valorisation et l'orientation vers l'insertion socio-professionnelle de leur cursus scolaire, le Collège Saint-Henri Mouscron sera en mesure d'attirer un public plus large et diversifié. Cela soulève des questions essentielles sur la perception des élèves et des familles concernant l'établissement et son rôle dans l'éducation des jeunes issus de milieux variés.

Enfin, le succès du Pacte pour un Enseignement d'Excellence repose sur l'engagement collectif des acteurs éducatifs, y compris ceux du Collège Saint-Henri Mouscron, pour construire un système scolaire à la fois équitable et performant.

Les objectifs et impacts du Pacte pour un Enseignement d'Excellence posent les bases d'une réflexion sur l'importance de la marque pour les établissements scolaires. Dans un environnement où les écoles sont en concurrence pour attirer les élèves, la gestion d'une marque forte devient un levier stratégique pour se démarquer, asseoir une identité et projeter une image positive auprès de la communauté.

2. La marque

2.1. Définition de la marque

L'AMA (American Marketing Association), citée par Keller en 2008, définit une marque comme étant un nom, un terme, un signe, un symbole, un dessin ou toute combinaison de ces éléments servant à identifier les biens et les services d'un vendeur ou d'un groupe de vendeurs et à les différencier de ceux de la concurrence. Cela vient compléter la définition établie par Ambler et Styles (1996), évoquant que la marque était assimilée à une promesse d'attributs qu'un acheteur acquiert, et que ces attributs peuvent être réels ou illusoires, rationnels ou émotionnels, tangibles ou invisibles.

Cependant, pour définir une marque, des centaines de définitions différentes peuvent être fournies. En effet, comme l'évoque Mogaji (2021), nous sommes constamment entourés de marques et ce dans nos activités quotidiennes. Nous dormons et nous réveillons entourés de marque, nous voyageons avec des marques, nous assistons aux cours en portant des marques, ... Tout peut être considéré comme une marque !

La définition à une marque dépend en réalité de notre propre perception. Comme l'a défini Neumeier en 2006, cité par Mogaji en 2021, la marque est la perception d'un individu envers un produit, un service, une expérience ou une organisation.

Dans la lignée des réformes introduites par le Pacte pour un Enseignement d'Excellence, visant à promouvoir une éducation plus inclusive et performante, la notion de marque pour un établissement scolaire prend tout son sens. En effet, le Pacte met en avant la nécessité pour les écoles de s'adapter aux attentes des familles et de la société. Cette adaptation se reflète dans la gestion de leur image, et donc de leur marque, pour attirer et fidéliser les élèves. En cultivant une marque forte, un établissement comme le Collège Saint-Henri peut non seulement se conformer aux objectifs du Pacte mais aussi, se positionner comme un acteur engagé dans les enjeux de qualité et d'inclusion.

Après avoir défini le concept de marque en général, il est pertinent de se pencher sur la manière dont cette notion s'applique spécifiquement aux établissements scolaires. En effet, bien

qu'associée à l'origine au secteur commercial, la marque joue un rôle de plus en plus significatif dans le domaine de l'éducation, permettant aux écoles de se distinguer et de construire une identité forte auprès de leurs publics.

2.2. La marque des établissements scolaires

Un établissement scolaire peut être assimilé à une marque. Comme l'évoque Papadimitriou (2018), la marque des établissements scolaires se différencie par le programme des cours proposés ou encore par les étudiants eux-mêmes. Comme pour une marque, les établissements scolaires se réfèrent à la perception des consommateurs avec comme objectif d'y associer des associations positives. Nguyen (2017) ajoute qu'un établissement scolaire reflète sa capacité à répondre aux besoins des étudiants, générant la confiance dans sa capacité à fournir un certain type et niveau d'enseignement supérieur, et aidant les futurs étudiants à faire des choix éclairés lors de l'inscription.

Papadimitriou (2018) indique que la marque des établissements scolaires peut être assimilée à l'approche de la marque présentée par Lencastre et Côte-Real en 2010 et 2013.

1. La dimension de l'identité : Celle-ci fait référence aux couleurs, à la typographie, aux images ou encore aux programmes de cours offerts par l'établissement scolaire.

2. La dimension de l'objet : Cela inclut tous les services proposés par l'établissement scolaire.

3. La dimension de la réponse : Cela fait référence aux associations faites par la population, envers les autres dimensions de la marque.

Tous ces éléments réunis peuvent être utilisés par les établissements scolaires pour construire leur identité. Cependant, Papadimitriou (2018) insiste sur le fait que bien souvent, les facteurs pouvant influencer l'identité scolaire des établissements scolaires ne sont pas ordonnés. En effet, la dimension de l'identité est généralement déléguée à des experts en marketing qui établiront eux-mêmes les campagnes. À l'inverse, les experts de la dimension de l'objet seront constitués de membres internes à l'établissement scolaire, qui en effectuent la mission principale. Les membres académiques et non académiques ne se consultant généralement pas entre eux, rendent compliqué la définition de l'identité de l'établissement en question (Papadimitriou, 2018). Enfin, la dimension de la réponse est assurée par les élèves eux-mêmes, les éventuels prospects et le public de manière générale. Les experts en marketing tenant compte du public cible, cela est majoritairement fait sans coordination avec les académiciens et staff de l'école en question.

Après avoir examiné comment les établissements scolaires peuvent être perçus comme des marques, il est essentiel de comprendre ce qui distingue une marque forte dans ce contexte particulier. En effet, pour attirer et fidéliser les élèves, les établissements scolaires doivent aller au-delà de la simple identification. En effet, ils doivent construire une marque qui véhicule des valeurs distinctives et suscite l'engagement de leur public. Est-ce le cas dans l'enseignement Fédération Wallonie-Bruxelles ?

2.3. Une marque forte pour un établissement scolaire

Pour attirer davantage d'étudiants et augmenter leur rétention, les établissements scolaires doivent se différencier de leurs concurrents. En Fédération Wallonie-Bruxelles, l'enseignement est organisé sous forme d'un quasi-marché (Vandenberghe, n.d.). Le quasi-marché scolaire en Belgique se réfère à un système où chaque élève est libre d'étudier où il le désire et où les écoles sont en concurrence directe pour attirer des élèves. Celles-ci sont financées sur la base du nombre d'élèves inscrits. Plus il y a d'élèves, plus l'établissement scolaire sera subventionné. L'objectif des établissements est donc de se différencier des autres afin de séduire les familles. Ce qui, d'un autre côté, renforce les inégalités entre écoles (Vandenberghe, n.d.). En effet, une manière importante pour les écoles de se différencier est leur capacité à attirer certaines populations d'élèves, en particulier celles issues de milieux socio-économiques plus élevés. Cela conduit à la pratique du "cream-skimming" (sélection des meilleurs élèves), où les écoles sélectionnent les élèves les plus susceptibles de bien réussir, améliorant ainsi leur réputation et leurs résultats (Vandenberghe, n.d.). Cette différenciation est renforcée par les niveaux d'autonomie scolaire qui permettent aux établissements d'adapter leurs méthodes d'enseignement, leurs cadres pédagogiques, voire leurs pratiques d'inscription pour attirer les élèves, en fonction des choix et des préférences des parents (Vandenberghe, n.d.).

Dans un tel environnement concurrentiel, les écoles perçues comme plus prestigieuses ou offrant de meilleurs résultats tendent à attirer une population d'élèves plus motivée et performante. Cela améliore non seulement la réputation de l'école, mais augmente aussi ses chances de recevoir davantage de ressources et d'obtenir de meilleurs résultats. Toutefois, ce système risque d'accentuer les inégalités sociales en concentrant les élèves issus de milieux plus défavorisés dans les écoles les moins performantes, qui peuvent avoir du mal à s'améliorer sans une population étudiante plus variée (Vandenberghe, n.d.).

Cette différenciation entre établissements scolaires nécessite donc la mise en œuvre de stratégies marketing (Puspitasari, Mahrinasari, Pandjaitan, 2020). L'une des stratégies adoptées par les établissements supérieurs, afin de se différencier de leurs concurrents, est le rebranding.

Pour qu'un établissement scolaire se distingue réellement au sein d'un environnement compétitif, il ne suffit pas de posséder une marque forte ; il est également crucial de mettre en place des stratégies de branding spécifiques. Ces stratégies, qui englobent à la fois le branding interne et externe, permettent aux établissements de renforcer leur positionnement et de projeter une image cohérente et engageante auprès de leur public.

2.3.1. Le Branding

Le rebranding consiste à changer ou renouveler la marque dans sa globalité ou dans ses composants en fonction des objectifs fixés. Le rebranding est réalisé afin de renforcer la position de l'entreprise dans l'esprit des clients, des concurrents et du public (Puspitasari, Mahrinasari, Pandjaitan, 2020). Deux sortes de rebranding existent et sont étroitement liées : le rebranding interne et le rebranding externe. Comme l'a démontré Chernatony en 2001, le branding doit être effectué de l'intérieur vers l'extérieur. En effet, le branding interne est impératif afin de renforcer l'attachement et l'identification des employés à la marque, ainsi que pour gérer leur conscience et leurs perceptions de la marque Clark, Chapleo et Suomi, (2019). Liu et al. (2015) définissent le branding interne comme étant « les tentatives d'une organisation pour convaincre son personnel d'adhérer aux valeurs de la marque de l'organisation et de les transformer en réalité ». Cela démontre donc que les acteurs de l'organisation doivent

comprendre, assimiler et adhérer aux valeurs souhaitant être mises en avant par la direction de l'établissement scolaire. Les employés deviennent donc de réels ambassadeurs de la marque (l'établissement scolaire dans notre cas).

Comme nous l'avons vu dans le point 1, l'Axe 2 du Pacte pour un Enseignement d'Excellence met l'accent sur l'autonomie et la responsabilisation accrue des acteurs éducatifs, en renforçant le leadership des directeurs et en valorisant le rôle des enseignants dans la dynamique collective de l'établissement. Cette approche s'inscrit pleinement dans les stratégies de rebranding interne, car elle vise à renforcer l'attachement et l'identification du personnel à l'école. En intégrant les valeurs et les objectifs de la réforme, le rebranding permet de fédérer l'équipe autour d'une vision commune et de projeter une image cohérente, tant en interne qu'en externe.

Cela implique donc une communication bidirectionnelle claire entre la direction et les employés (Dean et al., 2016). La communication peut être de type newsletters internes, mémos, récits, vidéos illustrant la marque, ...

Toutefois, le rebranding a ses limites. En effet, si on s'éloigne trop de ce que l'on considère depuis longtemps, les acteurs internes pourraient se sentir perdus face à ces futurs changements (Gotsi et Andriopoulos, 2007). Le rebranding interne est réalisable sur le long terme. En effet, Clark, Chapleo et Suomi, (2019) soulignent que la communication est un processus continu entre tous les acteurs de l'établissement. Les employés les plus « anciens » nécessiteront plus de temps afin de s'acclimater aux nouveaux changements. Les itérations passées ont une place importante. Enfin, le rebranding a un impact significatif dès le moment où les membres internes à l'organisation comprennent que la marque devient une partie d'eux-mêmes et influe sur leurs activités professionnelles quotidiennes (Clark, Chapleo et Suomi, 2019).

Le rebranding repose sur quatre dimensions : le repositionnement, le changement de nom, les modifications de design et la communication d'une nouvelle marque (Muzellec et Lambkin, 2006). Le rebranding, au sein des établissements d'enseignement supérieur, commence par la réaffirmation de la mission, des valeurs et de la culture de l'institution tout en explorant ses avantages concurrentiels (Campbell, 2013). Dans ce cas, la clé principale du rebranding est d'implémenter la stratégie non seulement pour le bénéfice de l'université, mais aussi en tenant compte des étudiants, du personnel, des enseignants et des autres parties prenantes, afin qu'elles deviennent le cœur de l'institution (Puspitasari, Mahrinasari, Pandjaitan, 2020).

Nous pouvons faire le lien entre le rebranding et la situation actuelle de l'enseignement en Fédération Wallonie-Bruxelles. Premièrement, le repositionnement des institutions d'enseignement dans la FWB permettrait de renforcer leur attractivité dans un contexte de concurrence croissante entre établissements. En redéfinissant clairement leur mission et en valorisant leurs atouts uniques, ces établissements pourraient se démarquer de manière plus marquée, attirant ainsi des étudiants en quête d'une expérience scolaire répondant à leurs attentes. Cette démarche est particulièrement pertinente dans un quasi-marché scolaire où chaque école ou université cherche à se distinguer pour capter l'intérêt des élèves et de leur famille.

Ensuite, bien que le changement de nom ne soit pas courant dans les établissements publics de la FWB, certaines institutions pourraient envisager des ajustements de leur identité

visuelle et de leur image de marque pour mieux refléter des valeurs clés telles que l'inclusion, l'innovation, ou l'excellence académique. En adaptant leur communication pour mettre en avant ces valeurs, les établissements renforceraient leur attractivité et leur réputation auprès des parties prenantes.

Les modifications de design et la modernisation des infrastructures constituent également un levier stratégique dans ce processus de rebranding. Dans la FWB, cela pourrait inclure la mise à jour des campus et des plateformes numériques pour répondre aux attentes modernes des étudiants et de leurs familles. L'amélioration des infrastructures physiques et numériques, telles que la création de sites web intuitifs et l'optimisation des ressources en ligne, permettrait de renforcer l'engagement des utilisateurs et d'améliorer la qualité perçue de l'expérience éducative.

Enfin, la communication d'une nouvelle marque, centrée sur les besoins et les attentes des parties prenantes, est cruciale. Selon Puspitasari, Mahrinasari et Pandjaitan (2020), un rebranding réussi implique de prendre en compte l'ensemble des acteurs concernés, notamment les étudiants, le personnel enseignant et administratif, et la communauté élargie. En renforçant le sentiment d'appartenance autour de valeurs partagées et en impliquant les parties prenantes dans le processus de rebranding, les institutions de la FWB peuvent construire une image de marque forte, en cohérence avec leurs objectifs stratégiques.

Ainsi, en intégrant ces dimensions de rebranding, les établissements d'enseignement de la FWB pourraient non seulement améliorer leur image et attirer un plus grand nombre d'étudiants, mais également renforcer la qualité perçue de leurs services. Cela contribuerait à répondre aux attentes croissantes des familles et à renforcer la compétitivité du système éducatif belge, tout en favorisant une meilleure inclusion dans le secteur.

2.4. Conclusion

En conclusion, la notion de marque, bien qu'originellement associée aux entreprises commerciales, s'étend de plus en plus aux institutions non marchandes telles que les établissements scolaires. La capacité d'un établissement à se distinguer dans un marché concurrentiel repose sur une gestion de marque stratégique, qui comprend à la fois des éléments tangibles comme l'identité visuelle et des aspects immatériels tels que la perception des étudiants et du grand public.

Le rebranding, particulièrement dans le secteur de l'enseignement supérieur, apparaît comme un levier majeur permettant aux institutions de renforcer leur position sur le marché tout en réaffirmant leurs valeurs fondamentales. Néanmoins, ce processus complexe nécessite une attention particulière à l'alignement des parties prenantes internes et externes. En effet, une communication cohérente et continue entre les employés, les dirigeants et les étudiants est indispensable pour garantir une transition réussie.

Ainsi, le rebranding ne doit pas seulement être perçu comme un exercice esthétique, mais comme un vecteur de cohésion interne et d'identification à la marque. En effet, les établissements doivent veiller à ne pas perdre de vue leur identité première, sous peine de déstabiliser les parties prenantes historiques. Dans ce cadre, la communication interne joue un rôle clé, en s'assurant que chaque membre de l'institution s'approprie les nouvelles orientations stratégiques.

Enfin, bien que les stratégies de branding et de rebranding puissent améliorer la perception et la visibilité d'un établissement, elles doivent toujours être déployées en tenant compte des attentes et des besoins des étudiants, du personnel et du corps enseignant, afin de garantir une véritable adhésion et un succès durable.

L'enquête qualitative nous permettra de déterminer comment le Collège Saint-Henri souhaite évoluer mais également, de déterminer comment la direction de l'établissement scolaire communique avec ses employés et élèves afin de leur exprimer la mission et les valeurs souhaitées.

La marque d'un établissement scolaire, en plus de se différencier, contribue à façonner sa réputation et sa valeur perçue. Dans cette optique, le concept de capital-marque devient central. Comme évoqué dans la section sur le rebranding, les stratégies de redéfinition de l'image d'un établissement scolaire jouent un rôle important dans le renforcement de son capital-marque. Le rebranding, en alignant l'image interne sur l'image perçue par le public, peut renforcer des éléments clés du capital-marque tels que la loyauté et la notoriété. Ainsi, en investissant dans le rebranding, l'établissement scolaire peut solidifier la perception positive de sa marque, fidéliser ses élèves actuels et attirer de nouveaux élèves, contribuant ainsi directement à l'augmentation de son capital-marque.

3. Le capital-marque

3.1. Définition du capital-marque

D.A. Aaker (1991) définit le capital-marque comme étant un ensemble d'associations étant liées à une marque, un nom ou un symbole, qui ajoutent ou diminuent la valeur perçue fournie par un produit ou service, à une entreprise ou aux clients de cette entreprise. En d'autres termes, le capital-marque concerne tous les effets marketing étant assimilables à la marque ou l'entreprise.

Keller a ajouté en 2009 que toute action marketing initiée par l'entreprise peut changer la notoriété ou l'image de la marque auprès des consommateurs. Cela aura donc également des effets indirects sur le succès des activités marketing futures. Il est donc primordial de savoir quels effets bénéfiques ou néfastes peut avoir l'évolution de la connaissance que le consommateur a de la marque.

Le capital-marque est renforcé par des actions marketing qui véhiculent la signification de la marque auprès du consommateur. Il faut donc veiller à être cohérent aussi bien sur la quantité que sur la qualité des actions marketing entreprises (Keller, 2009).

3.2. Les composantes du capital-marque

Cependant, D.A. Aaker (1991) nous indique que le capital-marque est constitué de caractéristiques supplémentaires, qui sont les suivantes :

- La loyauté : Selon Aaker (1991), elle peut être définie comme étant une mesure d'attachement d'un consommateur à une marque. Cela reflète dans quelle mesure le consommateur changera de marque, et ce, plus particulièrement en cas de changement dans le prix ou les fonctionnalités proposées. Dans le cas où la loyauté à une marque est forte, moins les consommateurs seront vulnérables aux changements des concurrents de la marque.

- La notoriété : Celle-ci fait référence à la force, à la capacité que la marque possède afin d'être ancrée dans l'esprit du consommateur. Aaker (1995) illustre la notoriété de la manière suivante : Si l'esprit du consommateur était composé d'une multitude de panneaux publicitaires, la notoriété d'une marque serait représentée par la taille du panneau publicitaire dans son esprit. Il faut toutefois veiller à distinguer la notion de notoriété qui se divise en deux concepts : le rappel (ou notoriété spontanée) et la reconnaissance (ou notoriété assistée) (Keller, 2009). La reconnaissance se réfère à la capacité des consommateurs à identifier une marque après y avoir été exposés auparavant. Le rappel, en revanche, correspond à la capacité des consommateurs à se souvenir d'une marque lorsqu'ils pensent à une catégorie de produits, à des besoins liés à cette catégorie, ou dans une situation d'achat ou d'utilisation (Keller, 2009). En ce qui concerne la reconnaissance, le consommateur doit être directement confronté à la marque ou à son logo. Le rappel est jugé plus pertinent car il permet aux consommateurs de prendre des décisions sans être influencés par des éléments rappelant la marque (Keller, 2009). Cependant, il reconnaît que la reconnaissance est généralement plus facile pour les consommateurs que le rappel.

- La qualité perçue : Aaker (1991) définit la qualité perçue comme étant la perception du consommateur sur l'ensemble de la qualité ou supériorité d'un produit ou d'un service.

- Les associations : Selon Aaker (1991), une association de marque concerne tout ce qui peut être lié à la mémoire d'une marque. Cela peut être un personnage, un segment de consommateur, un sentiment, une caractéristique du produit, un symbole, un objet ou une activité.

- Les autres atouts de marque, tels que : Brevets, Marques déposées, Canaux de relation, ...

Ces notions, bien qu'elles soient attribuées dans le cadre d'une entreprise marchande, peuvent être d'application dans le cadre d'un établissement scolaire (hormis les notions telles que les brevets, les marques déposées, ... étant propres aux activités économiques et commerciales).

3.3. Conclusion

En conclusion, la notion de capital-marque est un élément fondamental dans la gestion et le développement de la notoriété et de la perception d'une marque, qu'elle soit commerciale ou institutionnelle. Comme le souligne Aaker (1991), le capital-marque repose sur des associations que les consommateurs tissent avec une marque à travers son nom, son symbole ou ses actions marketing. Ces associations peuvent soit ajouter de la valeur à la marque, soit en réduire la perception, influençant ainsi la compétitivité de l'entreprise ou de l'institution sur le long terme.

Les composantes du capital-marque, telles que la loyauté, la notoriété, la qualité perçue et les associations, sont essentielles pour établir une relation durable et solide avec les consommateurs. Elles agissent comme des indicateurs de l'attachement des consommateurs à la marque, de leur capacité à se souvenir d'elle, et de la qualité perçue des produits ou services qu'elle propose. La gestion de ces composantes permet à une organisation de se distinguer de ses concurrents et de renforcer son image de marque sur le marché.

Dans le cadre des établissements scolaires, ces concepts sont également pertinents. La qualité de l'enseignement perçue, la notoriété de l'établissement, ainsi que les associations liées à sa réputation et à ses valeurs sont autant d'éléments qui façonnent la perception qu'ont les étudiants, les parents et les parties prenantes de l'institution. La mise en place de stratégies marketing cohérentes et alignées sur l'identité de l'établissement permet de renforcer la confiance des étudiants et d'attirer de nouveaux inscrits. À la suite de la concurrence dans le système éducatif en Fédération Wallonie-Bruxelles, via le système de quasi-marché, les établissements scolaires qui choisissent de renforcer leur Capital-Marque permettront d'être mieux perçus auprès de la population. En effet, étant donné la liberté octroyée aux parents d'élèves d'y inscrire leurs enfants et de par le système économique des écoles reposant sur le système de subventions en fonction du nombre d'élèves scolarisés, une valeur perçue accrue serait favorable aux deux parties. D'une part pour les familles car certaines choisissent avec choix et réflexion l'établissement dans lequel leur enfant doit grandir et se former (Draelants et Dumay, 2011) et d'autre part, pour les établissements scolaires puisqu'en attirant davantage d'élèves, plus de moyens financiers leur seraient octroyés.

Enfin, il est crucial de comprendre que chaque action marketing entraîne des répercussions sur la perception future de la marque. Une gestion rigoureuse et réfléchie du capital-marque contribue ainsi à assurer le succès à long terme, en créant des associations positives, en renforçant la notoriété et en fidélisant les consommateurs ou, dans le cas des établissements scolaires, les élèves.

Si le capital-marque permet de comprendre la valeur perçue d'un établissement scolaire, l'identité de celui-ci joue un rôle tout aussi fondamental dans la manière dont il est perçu par son public. L'identité d'un établissement ne se limite pas aux éléments visibles de sa marque ; elle englobe également sa culture, ses valeurs et son image interne, qui façonnent l'expérience des élèves et des parties prenantes.

4. L'identité des établissements scolaires

Tout d'abord, l'identité de marque (défini par Aaker en 1996) fournit une direction, un objectif et un sens pour la marque. Cet élément est central dans la vision stratégique d'une marque et est également le centre de commandement d'une des 4 dimensions principales du capital marque : les associations, le cœur et l'âme d'une marque. Les associations représentent ce qui caractérise une marque et fournit une promesse aux clients de l'organisation. L'identité de marque devrait aider à établir une relation entre la marque et le consommateur en créant une proposition de valeur impliquant des fonctionnalités, des émotions ou des bénéfices (Aaker, 1996).

Après avoir introduit la notion d'identité pour les établissements scolaires, il est essentiel de comprendre le contexte dans lequel cette identité se forme et évolue. L'environnement institutionnel, façonné par des facteurs politiques, économiques et sociaux, influence fortement la manière dont les établissements définissent et expriment leur identité.

4.1. L'environnement institutionnel des établissements scolaires

L'environnement institutionnel dans lequel évolue un établissement scolaire influence directement sa marque. Comme nous l'avons vu, les établissements scolaires évoluent dans un quasi-marché où l'image et la réputation sont essentielles pour attirer les élèves. L'identité institutionnelle d'un établissement, façonnée par les politiques, les attentes des familles et les

dynamiques sociales, se reflète dans sa marque et impacte la perception de ses valeurs. En prenant en compte cet environnement, l'établissement scolaire peut adapter sa stratégie de marque pour répondre aux attentes de son public tout en renforçant son attractivité.

Bien qu'un établissement scolaire ne soit pas une marque à part entière, il reste pertinent de la considérer comme telle. En effet, les écoles évoluent également dans un milieu concurrentiel. Tout comme les marques, celles-ci doivent se démarquer entre-elles (de par les options proposées, la nature du public scolarisé,...). Draelants et Dumay (2011) indiquent que d'autres facteurs influencent les activités et attributs des établissements scolaires ; les conditions politiques, économiques et sociales.

Au niveau politique, l'établissement scolaire n'est plus considéré comme étant un lieu neutre, une unité interchangeable. Comme l'indiquent Draelants et Dumay (2011), l'établissement s'impose en effet comme un lieu clé des politiques en vertu des mesures de décentralisation et de l'importance octroyée aux pouvoirs locaux. Cette évolution permet aux établissements scolaires d'obtenir davantage d'autonomie.

Concernant les individus, Draelants et Dumay (2011) ont constaté une évolution sensible de la demande d'éducation, émanant des familles. Les parents ont compris que le destin social de leurs enfants se construisait au sein des murs des établissements scolaires. Cela mène donc au principe suivant, évoquant que certaines catégories de parents choisissent l'endroit où leurs enfants vont étudier, avec choix et réflexion (Draelants et Dumay, 2011). En effet, beaucoup de parents (et plus particulièrement ceux de la classe moyenne) pensent que toutes les écoles ne se valent pas entre-elles. L'objectif pour ces chefs de famille est d'octroyer à leurs enfants un avantage décisif à la course aux places sociales dominantes (Draelants et Dumay, 2011). Ces deux auteurs (Draelants et Dumay) ajoutent même que les politiques et les familles octroient beaucoup d'importance aux établissements scolaires, qui deviennent en effet des unités stratégiques des systèmes éducatifs. L'établissement étant considéré comme « lieu possible de solutions ». Les dires de ces auteurs démontrent l'importance d'une image de marque forte envers le grand public. Cette image peut donc influencer le choix des parents quant à la sélection d'une école pour leur enfant.

Nous pouvons donc conclure que les établissements scolaires reçoivent également une pression émanant de 2 pôles : d'en haut, de la part des politiques et d'en bas, de la part des parents d'élèves et des communautés locales.

Après avoir exploré l'impact de l'environnement institutionnel sur les établissements scolaires, il est pertinent de se pencher sur l'identité propre de chaque établissement. Cette identité, influencée par des éléments externes et internes, se construit et se renforce au sein de chaque école, définissant sa singularité et son positionnement auprès des élèves et des familles.

4.2. L'identité d'établissement

Sciolla (2005) a évoqué que, dans la littérature sur l'identité, deux grands concepts se rencontrent et s'opposent : l'identité comme structure et l'identité comme processus.

La première est considérée comme étant stable, enracinée dans la mémoire collective du groupe ; la seconde mettant l'accent sur le caractère provisoire, expérimental et multiple de l'identité.

- L'identité comme structure : Cette identité peut être conçue comme le résultat (provisoirement) stabilisé d'un processus définitoire qui s'enclenche dès le moment où des images du collectif sont renvoyées aux acteurs constituant ce dernier. (Draelants et Dumay, 2011)

- L'identité comme processus : Par identité de processus, nous entendons la manière dont les acteurs d'un établissement scolaire présentent ou définissent socialement leur établissement. Ici, l'identité est conçue comme une construction sociale et analysée comme un processus dynamique. (Draelants et al., 2004).

Ces deux points font donc référence au rebranding interne, évoqué précédemment. L'identité doit être bien connue par les acteurs de l'établissement avant de pouvoir la transmettre, la diffuser vers le public externe.

Selon Hatch et Schultz (2002), le schéma ci-dessous décrit les processus de transaction identitaire. Le premier processus caractérisé par les flèches grises symbolise un processus de miroitement (1) et de réflexivité (2). Le second processus représenté par les flèches noires indique un double processus d'expression de soi (3) et de présentation de soi (4).

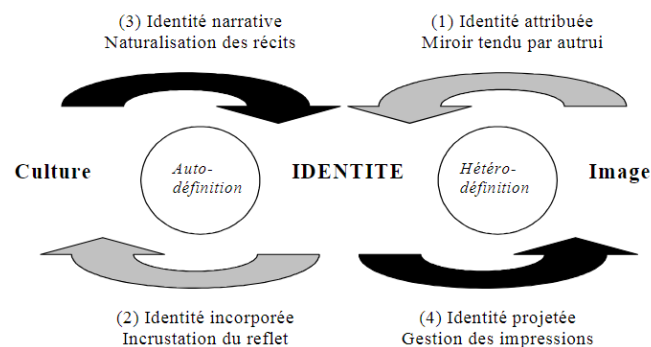


Figure 1: Processus de transaction identitaire (Hatch et Schultz, 2002)

- (1) Les façons dont les personnes externes à l'organisation (mais qui comptent pour celle-ci) voient l'organisation, se reflètent dans la manière dont les acteurs de l'organisation se perçoivent et se définissent. Les images externes exercent donc une certaine influence sur la culture organisationnelle (Hatch et Schultz (2002), cité par Draelants et Dumay (2011)).

- (2) L'identité ne se développe pas uniquement en relation à ce que les autres disent ou à ce que l'on pense qu'ils disent de nous. Elle se développe également en relation à la façon dont on se perçoit. En effet, les images organisationnelles reflétées vont être interprétées compte tenu des auto-définitions existantes (Hatch et Schultz (2002), cité par Draelants et Dumay (2011)).

- (3) Les acteurs de l'organisation développent avec le temps des discours afin d'exprimer leur identité. Les individus, mais aussi les communautés et groupes se constituent dans leur identité à travers leurs propres récits, qui deviendront leur histoire effective. (Hatch et Schultz (2002), cité par Draelants et Dumay (2011)).

- (4) On projette une image vers les autres. De ce fait, cette identité exprimée produit des impressions sur autrui. Goffman (1973), cité par Draelants et Dumay, 2011, indique que l'identité constitue une face, une présentation, une mise en scène de soi dans une interaction sociale.

Comme Schein (1985) cité par Draelants et Dumay en 2011 l'a évoqué, la schématisation des processus par lesquels rentrent en interaction les images et les cultures organisationnelles insiste sur le côté dynamique et relationnel du travail identitaire à l'échelle organisationnelle. Ces processus s'inscrivent dans la temporalité ; le temps constituant une dimension essentielle pour penser la constitution et la stabilisation des identités et cultures organisationnelles.

De plus, comme l'évoquent Draelants et Dumay (2011), la conceptualisation de Hatch et Schultz présente une double difficulté importante :

1. La première difficulté est liée au présupposé que toute situation de rupture de la relation dialectique entre les images et les cultures organisationnelles révèle des dysfonctions dans la dynamique identitaire. Ces dysfonctions sont de 2 types :

- Narcissisme organisationnel, quand la définition de soi devient purement interne ;
- Hyper-adaptation quand, à l'inverse, la définition de soi est entièrement tournée vers l'extérieur (Draelants et Dumay, 2011).

2. La seconde difficulté réside quant à elle dans une tendance de réification de l'existence des collectifs. En effet, dans ce cas, on envisage que l'unique transaction identitaire constitutive des identités et cultures organisationnelles soit d'ordre social. Cette gestion identitaire des images par les établissements implique que les écoles se positionnent collectivement vis-à-vis des images attribuées (Draelants et Dumay, 2011).

Désormais, il est important de savoir quel est l'élément central, par rapport auquel les établissements scolaires définissent et organisent leur identité.

Comme Draelants et Dumay l'ont évoqué en 2011, l'élément central n'est autre que les élèves et plus précisément la nature du public scolarisé. Les enseignants et la direction partagent des croyances relatives à la nature du public scolarisé, de l'éducation, de l'école et des bonnes manières d'agir avec les élèves. Bien évidemment, chaque établissement scolaire agit indépendamment compte tenu du public étant scolarisé.

Une fois les principaux aspects de l'identité d'un établissement définis, il convient d'analyser les mécanismes par lesquels celle-ci se construit. La construction de l'identité scolaire repose, en effet, sur des processus dynamiques, façonnés à la fois par les perceptions internes des acteurs et par les interactions avec les différents publics de l'école.

4.3. La construction de l'identité des établissements scolaires

L'hypothèse émise par Draelants et Dumay (2011) était la suivante : Le processus identitaire tourne autour d'un noyau central qui n'est d'autre que les élèves, et plus particulièrement la nature du public scolarisé. En effet, ce sont ces derniers qui sont au cœur des discussions de la part des acteurs scolaires.

Cependant, comme l'indiquent Draelants et Dumay (2011), le rapport aux élèves et à l'action éducative varie d'un établissement scolaire à un autre. En effet, les membres de la direction ainsi que les enseignants partagent certaines croyances relatives à la nature du public scolarisé, des bonnes manières d'agir avec les élèves et également sur l'éducation des élèves elle-même. De ce fait, chaque établissement scolaire développe sa propre identité scolaire. Cela

implique que toutes les dimensions varient d'un établissement scolaire à un autre (Draeleants et Dumay, 2011). Par dimensions scolaires, nous faisons référence aux éléments suivants :

- La valorisation des acquis de base ;
- La place accordée aux opportunités d'apprentissage ;
- L'attention portée à l'éducation ;
- La socialisation des élèves ;
- Les problèmes de discipline (Draeleants et Dumay, 2011).

4.4. Conclusion

En conclusion, l'identité des établissements scolaires se révèle être un processus complexe et influencé par des facteurs à la fois internes et externes. En adoptant une approche multidimensionnelle, nous avons vu que l'identité scolaire se construit non seulement à travers l'image projetée par les établissements eux-mêmes, mais aussi en fonction des perceptions des acteurs externes, tels que les familles et les autorités politiques. Les travaux de Draeleants et Dumay (2011) ont mis en lumière l'importance cruciale de la nature du public scolarisé, qui agit comme un noyau central autour duquel se développent les croyances et pratiques des enseignants et des directions scolaires.

Les processus d'identité, qu'ils soient envisagés comme structurels ou dynamiques, sont donc au cœur de la différenciation des établissements scolaires. Ce rebranding interne, souvent implicitement mis en œuvre, est essentiel pour l'adaptation des écoles à un environnement en constante évolution, notamment face aux attentes croissantes des familles et aux pressions des politiques publiques.

Enfin, la gestion des interactions entre l'image externe et la culture interne d'une école semble être déterminante pour assurer la stabilité et la cohérence de son identité. En reconnaissant l'importance de l'équilibre entre ces deux pôles, les établissements scolaires peuvent alors se positionner comme des institutions solides, capables de répondre aux besoins éducatifs de leur public tout en affirmant leur singularité.

Cette conclusion réaffirme ainsi que l'identité scolaire n'est pas figée, mais au contraire, un processus en constante négociation, où l'école doit continuellement repenser ses pratiques pour se maintenir dans un paysage éducatif en mutation.

5. Conclusions

En conclusion, le Pacte pour un Enseignement d'Excellence représente un levier central pour cette transformation. Ses réformes, couvrant des aspects tels que l'allongement du tronc commun, la valorisation des filières qualifiantes et la lutte contre l'échec scolaire, cherchent à rendre l'enseignement plus inclusif et plus équitable. En particulier, l'allongement du tronc commun jusqu'en troisième année du secondaire est une réponse aux inégalités scolaires observées entre élèves et établissements, avec l'ambition d'offrir à chaque jeune une base commune de compétences et de connaissances. Cela pourrait également faciliter la cohésion sociale et l'intégration des élèves dans un parcours plus personnalisé et adapté à leurs besoins.

Au-delà du Pacte, l'importance de la marque des établissements scolaires a également été mise en avant. Comme dans le secteur commercial, les écoles développent une identité et une image qui influencent les perceptions des élèves, des parents et du grand public. Le

branding éducatif, qu'il soit interne ou externe, devient un outil stratégique pour attirer et fidéliser les élèves. Les établissements doivent non seulement offrir un enseignement de qualité, mais aussi veiller à la cohérence entre leur communication et leur identité réelle. Cette stratégie de marque repose sur la capacité des écoles à se différencier de leurs concurrents tout en répondant aux attentes des familles et aux besoins de leur communauté.

La notion d'identité scolaire est également cruciale. Chaque établissement développe sa propre identité en fonction de son public, de son histoire et de ses valeurs. Cette identité influence les relations entre les acteurs internes (enseignants, direction, élèves) et contribue à la culture organisationnelle de l'établissement. Une gestion efficace de cette identité, en cohérence avec les attentes du public et les objectifs éducatifs, est essentielle pour assurer la pérennité et le succès d'un établissement scolaire. Le rebranding interne, lorsqu'il est bien conduit, permet à l'ensemble du personnel de se reconnaître dans la mission de l'école, favorisant ainsi l'engagement et la cohésion.

Enfin, la partie théorique souligne les enjeux liés à la gouvernance des établissements scolaires. L'autonomie accrue des directions et la responsabilisation des enseignants sont des facteurs importants pour la réussite des réformes. L'amélioration du leadership au sein des écoles, en particulier, peut renforcer la dynamique collective et permettre une gestion plus flexible et efficace. Cette approche est également un moyen de répondre aux besoins locaux et de mieux s'adapter aux défis spécifiques de chaque établissement.

En conclusion, les établissements scolaires se trouvent aujourd'hui à un carrefour, entre la nécessité de réformer en profondeur pour répondre aux défis sociaux et économiques, et celle de préserver une identité forte et cohérente. Les réformes engagées, qu'elles concernent la structure pédagogique, la gestion des filières qualifiantes, l'inclusion ou encore la gouvernance, offrent des opportunités de transformation. Toutefois, leur succès dépendra de la capacité des acteurs éducatifs à s'adapter à ces changements tout en restant fidèles à leurs missions fondamentales. La cohérence entre les attentes des parties prenantes, les valeurs portées par les établissements et les réformes en cours sera déterminante pour construire un système éducatif plus équitable, plus performant et mieux adapté aux besoins des élèves d'aujourd'hui et de demain.

Partie 2 : Partie empirique

La partie empirique a pour objectif, après avoir parcouru la théorie, d'exposer les différentes étapes pratiques qui ont permis de parvenir à répondre à la problématique de ce mémoire.

Dans un premier temps, le Collège Saint-Henri Mouscron, établissement scolaire au centre de ce mémoire, sera présenté. Les filières et les options seront évoquées ainsi que les projets éducatifs et pédagogiques. Cela nous permettra de déterminer la direction vers laquelle le Collège Saint-Henri Mouscron souhaite se diriger.

Dans un second temps, l'objectif du mémoire sera présenté. Ceci nous permettra de mettre en lien cet objectif avec les enquêtes réalisées auprès du public-cible et donc, de témoigner la pertinence du point suivant.

Ensuite, la méthodologie sera abordée. Cette étape mettra en avant le déroulement de la pré-enquête qualitative ainsi que l'enquête quantitative. Les réponses fournies par les informants lors de l'enquête qualitative, réalisée à l'aide de la revue de littérature, seront également présentées dans ce point-ci.

Le point suivant sera axé sur l'interprétation des résultats obtenus lors de l'enquête quantitative. Le questionnaire de cette enquête ayant été réalisé à l'aide de la pré-enquête qualitative.

Enfin, l'avant dernier point nous mène aux conclusions générales ainsi qu'aux recommandations managériales, destinées aux membres de la direction et du PO du Collège Saint-Henri Mouscron.

Finalement, le dernier point mènera aux limites et pistes d'amélioration de ce mémoire.

1. Présentation du Collège Saint-Henri Mouscron

L'ensemble des informations reprises dans ce point ont été récoltées sur le site internet de l'établissement scolaire.

1.1. Introduction

Le Collège Saint-Henri à Mouscron offre un enseignement secondaire technique et professionnel. Il propose divers programmes incluant le premier degré commun et différencié, des formations en alternance (CEFA), ainsi que des sections spécialisées en alimentation, automobile, coiffure, commerce, construction, électricité, électromécanique, jardinage, mécanique, menuiserie, santé, sciences et sport. L'établissement dispose également d'un internat mixte avec une assistance scolaire quotidienne et des activités variées.

1.2. Les options proposées

Le Collège Saint-Henri à Mouscron propose diverses options pour les élèves du premier, deuxième et troisième degré.

- Premier degré

Le Collège Saint-Henri propose au premier degré deux parcours distincts : le degré commun et le degré différencié. Le degré commun s'adresse aux élèves ayant réussi leur CEB, offrant un programme général de 28 périodes accompagné de 4 périodes optionnelles axées sur la technologie. Le degré différencié est destiné aux élèves n'ayant pas obtenu leur CEB, proposant un programme de 24 à 23 périodes de formation générale et 8 à 9 périodes de cours techniques. Ce parcours permet aux élèves de rattraper leur retard scolaire pour réintégrer le degré commun ou se préparer à la troisième professionnelle.

- Deuxième degré

Au deuxième degré, les élèves peuvent choisir entre des options techniques de transition et de qualification. Les parcours de transition, comme l'éducation physique et la scientifique industrielle électromécanique, offrent une formation générale renforcée avec des compétences spécifiques. Les options de qualification incluent des spécialisations telles que technicien chimiste et électricien-automaticien, ainsi que des filières professionnelles comme aide familial, coiffeur, et mécanicien d'entretien.

- Troisième degré

Le troisième degré permet de poursuivre les spécialisations entamées au deuxième degré. En technique de transition, les élèves peuvent continuer des options comme la transition électromécanique et l'éducation physique. Les options de qualification se concentrent sur des spécialisations approfondies telles que technicien chimiste et électricien automaticien. Les filières professionnelles incluent des qualifications comme gestionnaire de très petites entreprises, aide-soignant, et menuisier. Ce degré prépare les élèves à obtenir le CESS et à entrer dans le monde du travail ou à poursuivre des études supérieures.

- Enseignement de Promotion Sociale

A l'instar de l'enseignement secondaire, le Collège Saint-Henri Mouscron offre un enseignement de promotion sociale. Cet enseignement est destiné aux adultes souhaitant poursuivre ou reprendre leurs études, se reconvertir professionnellement ou encore acquérir de nouvelles compétences. Les horaires sont donc ici aménagés, se déroulant principalement en cours du soir.

Les options proposées sont les suivantes : Aide-soignant(e), Aide-ménagère, Connaissances de gestion de base, Formations en langues (cours organisés à Mouscron et à Kain), Habillement-Couture, Initiation aux loisirs créatifs, Certificat d'aptitudes pédagogiques et la Biérologie.

2. Objectifs du mémoire

Pour rappel, ce mémoire a pour objectif d'explorer l'image perçue du Collège Saint-Henri Mouscron, un établissement secondaire implanté dans la région mouscronnoise, en mettant l'accent sur la manière dont il est reconnu et évalué par le public local. Cette recherche analyse des concepts tels que la notoriété, la qualité perçue de l'enseignement, l'image de marque des établissements scolaires, et la fidélité des élèves et de leurs familles.

La notoriété constitue un point essentiel pour déterminer si le Collège est bien ancré dans l'esprit des habitants de Mouscron et des environs. L'objectif est de vérifier si l'image que le Collège Saint-Henri souhaite projeter est cohérente avec la perception réelle qu'en ont les Mouscronnois. Dans cette optique, l'étude s'intéresse aussi à la qualité perçue de l'établissement, un indicateur clé qui permet de saisir si les valeurs et atouts que l'école souhaite incarner sont effectivement reconnus par la communauté.

Pour compléter cette analyse, la recherche porte sur l'image de marque du Collège Saint-Henri, en mettant en évidence les associations que le public peut en avoir. Cette démarche permet de mieux comprendre si les aspects positifs et distinctifs de l'établissement sont perçus de manière favorable par les habitants. La fidélité des élèves et des familles représente un critère stratégique de la réputation de l'établissement, essentiel pour sa pérennité dans un contexte éducatif de plus en plus compétitif. Comme le soulignent Draelants et Dumay (2011), les parents envisagent l'école comme un levier pour l'avenir de leurs enfants, ce qui confère à la fidélité des familles une importance capitale dans cette étude.

La notoriété est importante dans cette étude. En effet, étudier ce point semble pertinent afin de déterminer si l'établissement scolaire est véritablement connu des Mouscronnois et aussi, si l'image souhaitée par le Collège concorde avec la qualité perçue par les Mouscronnois.

3. Méthodologie

3.1. Echantillon et mode d'administration

Afin de déterminer si l'image souhaitée par le Collège Saint-Henri est en concordance avec les perceptions du grand public mouscronnois, l'établissement aimerait connaître l'image qu'il a auprès des enseignants et des parents d'enfants en âge de fréquenter le secondaire inférieur.

Pour s'y faire, il a été décidé de réaliser une pré-enquête qualitative auprès du public suivant :

- Les professeurs de fin de cycle primaire (écoles mouscronnoises fournisseurs potentiels d'élèves à St-Henri)
- Les professeurs de fin de premier cycle secondaire (écoles mouscronnoises fournisseurs potentiels d'élèves à St-Henri)
- Les parents d'élèves en âge de fréquenter le secondaire inférieur.

L'objectif de cette pré-enquête qualitative est d'interroger le public-cible sélectionné dans le cadre d'entretiens semi-directifs. Ces entretiens semi-directifs, couplés à la littérature, permettront d'élaborer des hypothèses de travail. Ces hypothèses seront testées à l'aide d'un questionnaire quantitatif (questions fermées) à destination de divers profils (en lien ou non avec le public-cible). Celui-ci nous permettra de confirmer et/ou d'infirmer les hypothèses à l'aide de tests statistiques.

Afin de réaliser cette pré-enquête qualitative, 9 informants ont été interviewés. Dans notre cas, nous retrouvons 3 parents d'élèves, 3 enseignants de début de cycle secondaire, 2 enseignants de fin de cycle primaire et enfin, la direction du Collège Saint-Henri Mouscron, représentée par la Directrice de l'établissement. Cette pré-enquête, nous permettant d'aboutir à l'émergence d'hypothèses qui pourront être validées, ou non, par les répondants de l'enquête quantitative.

La première collecte de données, réalisée sous forme de pré-enquête, visait à explorer les perceptions et opinions initiales des parties prenantes du Collège. Cette étape exploratoire a permis d'identifier les thèmes principaux à approfondir, notamment la notoriété de l'établissement, son image, et les valeurs qui lui sont associées.

Une seconde collecte de données qualitatives a ensuite été réalisée pour approfondir ces thématiques. Celle-ci a impliqué des entretiens semi-directifs menés auprès de plusieurs informants clés : Les parents d'élèves en âge de fréquenter le secondaire inférieur, les Enseignants de fin de cycle primaire et les Enseignants de début de cycle secondaire. L'objectif principal était d'obtenir des perspectives variées et nuancées sur les dimensions du capital-marque de l'établissement, cela pour déterminer comment le Collège Saint-Henri Mouscron est perçu auprès de ce public cible.

Enfin, un entretien spécifique a été conduit avec la Direction du Collège. Cet entretien, présenté dans un second temps, visait à recueillir une vision stratégique sur les orientations et les enjeux liés au capital-marque. Les thèmes abordés comprenaient la mission de l'établissement, ses valeurs fondamentales et les défis auxquels il fait face.

3.2. Analyse et thèmes abordés dans la pré-enquête :

3.2.1. Analyse du public cible de l'enquête

1. Notoriété

1.1. La notoriété de l'établissement

Afin de déterminer si le Collège Saint-Henri Mouscron était connu au sein de l'entité mouscronnoise, il a été demandé aux informants de citer les établissements scolaires mouscronnois auxquels ils pensaient de façon instinctive. Cela permet donc de mesurer la notoriété spontanée du Collège. La totalité des informants ont mentionné cet établissement scolaire.

L'informant 1 a en effet mentionné les établissements suivants : « *Ben le Collège Sainte-Marie, le Sacré Cœur, les deux Saint-Charles, l'ARTEM, le Saint-Henri. Et l'ICET aussi. Je pense avoir fait le tour.* ». L'informant 2 a cité ceux-ci : « *Alors le Tremplin bien sûr, l'Artem, Sainte-Marie, les Frères Maristes, l'ICET, le Saint-Henri, les 2 Saint-Charles* ». Pour l'informant 3, les établissements cités sont les suivants : « *Donc il y a l'ARTEM, Saint-Henri, Sacré Cœur, Frères Maristes, le collège Sainte-Marie, le Tremplin. Après je ne sais plus* ».

1.2. La connaissance de l'établissement

Tous les informants ont un lien direct ou indirect avec le Collège Saint-Henri Mouscron. Pour les informants 1, 2, et 7, ce lien est de type familial. En effet, chacun d'entre eux possède au moins un membre de leur famille qui y a étudié. L'informant 7 évoque par exemple « *Plusieurs personnes de ma famille y ont enseigné et j'ai mon frère qui y étudie actuellement.* ». L'informant 1 cite lui « *Donc oui j'ai étudié au Collège Sainte-Marie aussi quand j'étais plus jeune donc je connais l'école. Puis j'ai mon mari qui y a étudié, ma sœur aussi il y a quelques années maintenant. Puis j'ai déjà été aux portes ouvertes aussi mais bon j'y suis juste allée une fois quoi.* ».

Pour les informants 3, 4 et 6, leur lien avec le Saint-Henri s'effectue via des connaissances qui y ont soit étudié soit enseigné. L'informant 3 nous apprend connaître le Saint-Henri Mouscron de par son voisinage : « *Ma voisine m'en a parlé, son fils est là-bas. Elle m'a dit que c'était pas mal pour les métiers manuels, alors ça m'a donné envie d'aller voir[...]* ». Pour les informants 4 et 5, leurs connaissances sont plus indirectes. L'informant 4 mentionne en effet « *Etant donné que j'ai des élèves de 6^e, certains d'entre eux partent poursuivre leurs études au Saint-Henri. Mais à part ça, je n'ai pas vraiment de lien avec cette école. Ah oui, le seul moment où j'ai échangé avec des profs du Saint-Henri c'était pendant une manifestation. Du coup bon c'est pas en milieu scolaire mais c'est le seul moment où on a pu échanger.* ». Tandis que pour l'informant 5, « *Des proches non pas vraiment, avec le S.C on est parfois en contact avec eux dans le cadre d'activités organisées entre nos écoles.* ».

Enfin, l'informant 8 indique ne pas avoir de lien actuel avec le Collège Saint-Henri Mouscron. Cependant, l'informant affirme y avoir réalisé ses stages lors de ses études : « *Pas vraiment non. J'y ai fait mes stages quand j'étais plus jeune, il y a très longtemps. Mais à part ça non j'ai aucun proche qui est proche de cette école non.* ».

Les informants ont également été conviés à évoquer le premier élément qui leur venait en tête lorsqu'on leur évoquait le Collège Saint-Henri. Pour 5 des 8 interviewés, le Collège Saint-Henri leur faisait penser à un établissement scolaire orienté formation technique. Pour l'informant 1, le Collège Saint-Henri Mouscron lui fait penser à « *[...] Puis je pense qu'ils ont une bonne formation aux métiers manuels, c'est d'ailleurs pour ça qu'ils sont réputés.* ». Pour l'informant 5, cette vision est semblable : « *Ce qui me vient directement en tête c'est + tout ce qui touche aux métiers manuels forcément.* ». L'informant 8 pousse davantage en ce sens en

disant « *Et bien je dirai que c'est une école qui est orientée davantage sur le qualifiant et le professionnel et qui propose des options vraiment chouettes et... poussées !* ».

Un autre point important, évoqué également par 5 informants sur les 8 interrogés, est la fréquentation des élèves du Collège Saint-Henri Mouscron. En effet, pour ces informants, cette fréquentation vient ternir l'image du Collège. Pour l'informant 1, cela se justifie par « *Du coup bin en premier je te l'avoue c'est la fréquentation de l'école.* » L'informant 2 enrichit par « *Pour être franc bah ouais, le Saint-Henri ce sont un peu les élèves pas très disciplinés quoi. Je te l'avais dit hein, mais ils n'ont pas une très bonne image non plus. Quand on passe devant l'école, ouais fin c'est des jeunes qui sortent avec une clope, qui sont habillés en jogging, baskets, casquette... fin le cliché quoi. Ça ne donne pas une très bonne image d'eux.* ».

Pour les informants 2, 6 et 8, cette mauvaise réputation est cependant nuancée, voire injustifiée. L'informant 2 évoque « *Comme je travaille dans l'école, je peux déjà t'assurer que l'image négative qu'elle véhicule n'est vraiment pas justifiée. Mais bon cette image tu vois elle est la même depuis de nombreuses années, moi même quand j'étais plus jeune c'était déjà comme ça. L'image c'était des gens qui s'en foutait de l'école tu vois bin euh allez au Saint-Henri. C'était vraiment ça leur image. Des cours faciles pour ceux qui ne s'intéressent pas à l'école. Alors qu'honnêtement tu vois tout est fait pour que les élèves donnent le meilleur d'eux-mêmes. Mais avant que je travaille là bin je pensais comme tout le monde, j'appréhendais un peu quand même. Dans ma tête ça allait être que des enfants difficiles, ingérables, pas motivés alors que pas du tout bien au contraire.* ». L'informant 6, lui, ajoute « *Et bien comme je l'ai dit, des élèves pas toujours au top. Cela peut-être à tort bien-sûr.* » Enfin, l'informant 8 mentionne cette image non fondée par « *Beaucoup de personnes ont une mauvaise image de l'école, mais crois moi cela est infondé ! Ce que l'on voit à la sortie des cours ne reflète pas du tout la formation qui y est offerte. Après, ce sont les jeunes d'aujourd'hui... donc ouais, ce à quoi je pense lorsque j'entends Collège Saint-Henri c'est ça. Une école malheureusement mal vue par les gens.* ».

Un autre élément mentionné par 2 informants sur les 8 interrogés, est le type d'enseignement qui y est donné. En effet, cet enseignement semble être bien vu par ces 2 informants. L'informant 5 va en effet dans ce sens, en évoquant « *[...] Puis les professeurs sont proches des élèves aussi, notamment avec l'enseignement différencié. C'est ce qui me vient à l'esprit.* ». Enfin, l'informant 7 évoque quant à lui « *C'est un établissement qui propose un large choix d'options ! Il y a de la transition, de la qualification, du professionnel et même des cours du soir. Et puis la qualité de la formation aussi qui est bonne. Quand tu dis « **qualité de formation** », fais-tu référence aux cours pratiques ou théoriques ? Honnêtement les deux. Moi qui y enseigne un cours « théorique », je me rends bien compte que tout est fait afin d'accompagner les élèves. Ta copine qui travaille au Pôle peut en témoigner. Et pour les cours de pratique, tous ceux que je connais et qui sortent du Saint-Henri sont très compétents ! ils sont tous devenus indépendants et font de l'excellent travail.* ».

Enfin, un dernier élément a été ajouté par l'informant 1. En effet, pour lui, le Collège Saint-Henri est un établissement scolaire qui est réputé de par sa situation géographique. En effet, il argumente par : « *[...] Après ouais, c'est une grande école aussi je pense, elle est bien située au centre. C'est ce qui me vient à l'esprit ouais.* ».

1.3. La connaissance de la formation

Lorsque les informants ont été questionnés à propos des options qu'ils connaissaient et qui étaient proposées par le Collège Saint-Henri Mouscron, la totalité a mentionné des options

techniques. L'informant 1 mentionne par exemple les options suivantes : « *Donc ouais tout ce qui est manuel du genre menuiserie, coiffure, plomberie, carreleur, électricien, électromécanique, la robotique tout ça.* ». Pour l'informant 5, les options proposées par le Saint-Henri Mouscron sont « *La carrosserie, la mécanique, tout ce qui touche au bâtiment aussi donc euh menuiserie, carrelage, plomberie etc.* ».

Bien que l'informant 7 mentionne des options techniques, il met également l'accent sur des options méconnues selon lui telles que « *l'option transition sport qui est peu connue et l'électromécanique. Puis tous les métiers + manuels tels que la menuiserie, la carrosserie, l'électricité, la coiffure, la maçonnerie,...* Mais il y a également plusieurs options assez méconnues selon moi comme l'option sport que j'ai dit plus tôt, mais aussi l'option de technicien-chimiste et la gestion de petite entreprise. C'est vraiment une école qui propose beaucoup d'options ! » Cela est également le cas de l'informant 8, qui évoque des options étant moins connues également telles que « *Oui bien sûr, alors tout ce qui touche aux métiers manuels. C'est donc tout ce qui est mécanique, carrosserie, coiffure, carrelage, menuiserie etc etc. Mais ce que peu de gens savent, c'est qu'ils proposent également des options très chouettes en biochimie, électromécanique et même en sport si je me trompe pas ! comme je te l'avais déjà dit, j'ai suivi un élève qui étudiant une de ces options.[...]* ».

2. Valeur perçue

2.1. La perception des critères de sélection importants lors du choix d'une école.

Les informants ont été interrogés sur les critères qui retiennent leur attention lors du choix d'une école pour l'un de leurs proches ou élèves.

Pour les 8 informants, le bien-être de l'enfant est la priorité. Pour les informants 1, 4, 5, 6 et 8, le **choix de l'élève en termes d'option** est primordial. En effet, ces derniers estiment qu'il est important que l'option souhaitée par l'élève/le proche soit offerte dans l'établissement où l'orientation est au centre des discussions. L'informant 4 annonce « *[...] Et puis le choix de l'élève aussi. S'il ne veut pas étudier une filière technique dans ce cas je le redirigerais pas vers le Saint-Henri par exemple. [...]* ». Quant à l'informant 6, « *Je dirais les options disponibles. Parce que j'oriente l'élève en fonction de ses envies donc il faut que l'école possède l'option qu'il veut faire. [...]* ». Enfin, l'informant 8 argumente par « *Le plus important est le choix de l'élève. S'il a une idée de l'option qu'il veut suivre, alors je lui conseillerai une école où cette option est disponible.* ».

Cependant, d'autres critères entrent en compte dans le choix d'une école pour un élève ou un proche. L'informant 4 prend également en compte **l'accompagnement des élèves** au sein de l'école. « *Bin pour le Saint-Henri par exemple je sais que les professeurs sont compétents. J'ai déjà parlé avec certains et on sent qu'ils veulent vraiment faire de leur mieux. [...]* Oui c'est le plus important pour moi. Après si j'en ai d'autre ouais je dirais aussi le suivi des élèves. Il y en a de plus en plus qui en ont besoin et ça ne s'arrange pas. [...] »

4 informants sur 8 indiquent également que la **qualité de l'enseignement** est primordial. C'est le cas des informants 1, 2, 4 et 7. L'informant 1 va en effet dans ce sens : « *Dans le sens où je sais pas si ma fille veut faire médecine par exemple, il faut qu'elle reste en général avec des cours poussés sur les maths et les sciences, tu vois ? [...]* la réputation de l'école, les options, la qualité des cours aussi ». L'informant 2 évoque même l'importance de ce critère et effectue même une comparaison géographique : « *La qualité de l'enseignement. C'est vraiment*

ce qu'on cherche avant tout. Puis je dirais l'environnement de l'école aussi. Quand je compare les écoles de Mouscron par exemple avec l'école de mon fils, c'est 2 mondes complètement différents. ».

Enfin, comme amorcé par l'informant 2, la **situation géographique** représente un critère important pour les informants 2, 3 et 6. En effet, pour ces informants, la proximité de l'établissement scolaire aux transports en commun est un élément important à prendre en compte. L'informant 6 va dans ce sens : *« L'accessibilité aussi parce que la plupart de mes élèves viennent à l'école en bus ou en train. Voilà »*. Pour l'informant 3, les transports en commun sont également primordiaux : *« Et comme c'est parfois compliquer pour se déplacer, il faut que l'école soit proche d'un arrêt de bus aussi. »*. Et enfin, l'informant 2 indique que l'accessibilité est importante, plutôt en terme de temps : *« La distance aussi, faut pas que ce soit trop loin en voiture. »*.

2.2. La perception des atouts du Collège Saint-Henri Mouscron

Pour la majorité des informants, la **qualité de la formation aux métiers manuels** est l'un des atouts majeurs du Collège Saint-Henri Mouscron. En effet, 6 des 8 informants interviewés vont en ce sens. Pour l'informant 1, cela se justifie par *« Le fait qu'ils sont principalement axés sur les métiers manuels. On en aura toujours besoin et c'est une des rares écoles de la région à proposer cela je pense. Du moins à Mouscron. »*. L'informant 3 argumente également *« Ben, ils sont super pour les métiers manuels, c'est clair. Ils ont de bons ateliers, et ils préparent bien les jeunes pour le monde du travail, je pense. »*. L'informant 5 vient compléter les dires de l'informant 3, à savoir sur la formation aux métiers techniques : *« [...] Et puis les élèves sortant sont bien formés. Donc je pense qu'ils sont aptes à travailler directement après leurs études. »*. L'informant 7 vient également compléter cette idée en évoquant *« Et bien tout d'abord une formation de qualité. Car comme je te l'ai dit avant, beaucoup d'élèves deviennent indépendants après avoir quitté le Saint-Henri. Et ils sont très compétents. »*.

En plus de la bonne qualité de formation aux métiers manuels, le Collège Saint-Henri Mouscron semble être reconnu également pour sa **diversité d'options**. Cela étant évoqué par 4 des 8 informants interrogés. Cette information étant confirmée par l'informant 2 : *« Franchement, ce qui est top au Saint-Henri, c'est qu'il y a vraiment plein d'options. »*. L'informant 8 enrichit que *« Leur offre d'options qui est très fournie et poussée. Ils ont beaucoup d'options et certaines étant même uniques dans la région. Je fais notamment référence aux options de transition sport et électromécanique. Le Saint-Henri pourrait même jouer là-dessus pour attirer d'autres élèves ! »*.

De plus, la **bonne qualité des locaux et du matériel éducatif** a été relevée par 3 informants sur les 8 interrogés. En effet, l'informant 2 indique que *« Et puis, les locaux sont bien équipés et modernes, ça donne envie d'apprendre. Chaque classe a son propre tableau blanc et le matériel des ateliers est très bon. Les élèves ouais apprennent dans de très bonnes conditions. »*. L'informant 6 fait davantage référence à l'établissement en lui-même : *« Je dirais du coup la qualité de la formation et l'établissement en lui-même. Quand je suis rentré pour la première et unique fois je trouvais cette école pas vétuste du tout. »*.

D'autres critères, tels que **l'ambiance familiale** ou encore **l'emplacement** de l'école, ont été cités. En effet, l'informant 2 indique que l'ambiance familiale de l'établissement est l'un de leurs atouts majeurs : *« [...] Ensuite je dirais que l'ambiance est super familiale, et les profs y sont hyper impliqués. Ils sont vraiment là pour aider les élèves à s'en sortir. »*. Quant à

l'emplacement, l'informant 4 indique que « [...] ils sont bien placés, ils étudient dans de bonnes conditions selon moi, voilà. ».

2.3. La perception des faiblesses du Collège Saint-Henri Mouscron

Concernant les faiblesses du Collège Saint-Henri Mouscron, 6 informants sur 8 évoquent que la population des élèves fréquentant l'établissement scolaire est le désavantage majeur de cette école. En effet, l'informant 1 évoque que beaucoup de personnes pensent cela « *La population hein. Voilà je pense que beaucoup de personnes se font une mauvaise idée.* ». Cette idée est semblable aux dires de l'informant 2 : « *Le gros problème, c'est la réputation de l'école, qui reste franchement pas terrible à cause des clichés. Les gens jugent sans vraiment savoir, et ça peut freiner certains parents ou élèves. C'est vraiment dommage je trouve. Étant proche de cette école c'est même parfois rageant je t'avoue. Tous les profs font de leur mieux.* ». L'informant 4 affirme lui que cette image est ternie lors de la sortie des élèves « *Principalement les jeunes hein. Comme j'avais dit, on les voit sortir en foule et comme ils sont placés en plein centre, on peut pas les rater. Puis bon ils sortent, ils font des roues arrières avec leur vélo, ils fument. Ça donne pas une image chaleureuse de l'école quoi. A part ça non comme je suis jamais dans l'établissement en lui-même je n'ai pas d'autres éléments négatifs à dire.* ». L'informant 5 indique qu'elle était préoccupée par la population des élèves, lorsqu'un membre de sa famille a voulu y être scolarisé « *La fréquentation des élèves j'ai envie de dire. D'ailleurs comme je te l'avais dit, j'avais peur pour mon petit frère. Il avait porté un vrai intérêt pour cette école et lui bin c'est un tout gentil tu vois. Je me demandais comment il allait s'en sortir si jamais il devait y avoir un problème. Mais bon au final ça ne s'est pas fait.* ». Quant à l'informant 6, il indique que cette mauvaise image n'est pas uniquement liée au Collège Saint-Henri Mouscron. Selon lui, cela est propre aux filières techniques : « *Le négatif? Bah les élèves qui sont pas toujours là pour les bonnes raisons quoi, mais c'est un peu dû au système je pense. C'est pas spécifique au Saint-Henri, c'est juste que voilà, le système est fait de façon à ce que quand on n'a pas ces points ou quoi dans une filière générale on va le mettre en technique, on va le mettre en professionnel alors que c'est pas... Enfin si y a pas d'attrait pour ces filières-là, il va pas, il va pas étudier plus en technique.* ».

Pour l'informant 7, la faiblesse du Collège Saint-Henri Mouscron est davantage liée aux problèmes de discipline rencontrés au sein de l'établissement scolaire. Il indique en effet que « *La discipline parfois. C'est vrai que c'est parfois + compliqué de donner des cours de type histoire-géo à des élèves en professionnel, mais dans le fond je trouve que ça va. Comme je te l'ai dit, il suffit de leur parler d'une façon pédagogue et tout se passe finalement super bien ! cela dépend du tempérament du professeur aussi.* ».

2.4. L'image en termes de fréquentation

En ce qui concerne le public fréquentant l'établissement scolaire du Collège Saint-Henri Mouscron, 7 informants sur les 8 interrogés estiment que l'image des élèves qui fréquentent l'école est mauvaise. En effet, l'informant 1 met cela en avant en comparaison avec la filière majoritaire de l'établissement scolaire « *Bin ouais malheureusement. Comme c'est + du professionnel bin on se dit que ce sont des enfants qui ne veulent pas étudier ou qui ne sont pas intelligents. Ils s'en foutent de l'école quoi [...] c'est vraiment une idée que tout Mouscron a j'ai l'impression. D'après mon mari si tu as du caractère bon ça suffit. Faut pas se laisser faire quoi mais bon c'est un peu partout la même chose maintenant. Que ce soit à Sainte-Marie, mon fils a déjà eu aussi quelques histoires par exemple.* ». L'informant 2 indique cependant que cette mauvaise réputation des élèves n'est pas fondée : « *Comme je travaille dans l'école, je peux*

déjà t'assurer que l'image négative qu'elle véhicule n'est vraiment pas justifiée. [...] Mais avant que je travaille là bin je pensais comme tout le monde, j'appréhendais un peu quand même[...] alors que pas du tout bien au contraire [...] Mais voilà de par mon vécu cette image est totalement fausse.». Pour l'informant 5, cette mauvaise réputation n'est également pas fondée : « Bin il y a beaucoup d'aprioris c'est vrai que le Saint-Henri n'a pas une bonne image à ce niveau-là. [...] Après ce n'est pas une généralité. [...] Mais c'est une idée qu'on se fait tous du Saint-Henri je pense. Je dirais que oui. De ce que j'entends la qualité de la formation est bonne donc cela veut dire que les élèves sont tout de même impliqués dans leurs études.[...]». Pour l'informant 7, cette mauvaise réputation est également totalement infondée. Cela, parce que le public extérieur n'a pas une connaissance suffisante de ce qui se passe au sein des murs de cette école. L'informant 7 développe « Oui, je pense qu'on ne se rend pas vraiment compte de ce qu'on fait au Saint-Henri. Par exemple, mes élèves sont eux formés à faire des études supérieures par la suite[...] Et puis peu importe la matière, tout est enseigné avec sérieux. Très honnêtement les cours sont + poussés que ce que l'on croit[...] on dit toujours que les élèves de Sainte-Marie sont plus faciles que ceux du Saint-Henri. Et bin honnêtement je ne suis pas d'accord. Moi qui ai fait les deux, je dirai que cela est équivalent[...] On voit Sainte-Marie comme étant l'école élitiste et le Saint-Henri comme celle étant l'échec du général. Alors que pas du tout. Les élèves du Saint-Henri y sont beaucoup par choix ! ».

L'informant 6 ne sait pas quant à lui si cette réputation est justifiée ou non « Je ne suis rentrée qu'une fois dans l'école pour donner mon CV. Mais de ce que je voyais à l'époque, ils ne donnent pas une très bonne image d'eux-mêmes. Comme je l'avais dit, c'est plutôt des élèves en jogging etc, le cliché quoi. Peut-être que c'est tout l'inverse, je ne sais pas. ».

Pour l'informant 4, cette mauvaise image proviendrait de ce que l'on voit lorsqu'on se situe à l'extérieur de l'école : « Principalement les jeunes hein. Comme j'avais dit, on les voit sortir en foule et comme ils sont placés en plein centre, on peut pas les rater. Puis bon ils sortent, ils font des roues arrières avec leur vélo, ils fument. Ça donne pas une image chaleureuse de l'école quoi. A part ça non comme je suis jamais dans l'établissement en lui-même je n'ai pas d'autres éléments négatifs à dire. Cependant, il ajoute que ceci est dû à la société actuelle, et que cela ne concerne pas forcément uniquement le Collège Saint-Henri Mouscron : «Non je pense pas. Je pense pas que c'est propre à l'enseignement technique. Je pense que c'est un problème de société actuelle parce que bon, on peut voir dans l'école, au Collège Sainte-Marie, on les voit sortir, c'est le même alors donc mais on va tout de suite faire l'amalgame. [...] C'est bref, une image plus négative que je pense qui est créée à Mouscron mais qui a été fabriqué par les politiques. Le Collège Sainte-Marie ayant été mis en avant, favorisé par exemple. Mais il y a des problèmes dans toutes les écoles.[...]».

2.5.L'image en termes de valeurs

Les valeurs, définies par Keller (1996) comme étant des associations fondamentales liées à une marque, reflétant ce qu'elle représente pour ses consommateurs, formulées par les informants sont plutôt diversifiées et divergent d'un informant à l'autre. Cependant, ces valeurs sont principalement liées au monde professionnel. Ceci est confirmé par 4 informants sur 8, plus précisément les informants 1, 4, 5 et 6. En effet, l'informant 5 estime que les valeurs du Saint-Henri Mouscron sont « Tout ce qui touche au travail du coup donc tout ce qui est rigueur, ponctualité, l'entraide aussi. Voilà un peu tout ça. ». Pour l'informant 6, d'autres valeurs liées au monde professionnel ont été données : « La seule chose qui me vient en tête est le travail, donc je suppose que ça doit être des valeurs du types respect, ponctualité, dépassement de soi etc. ». De façon plus nuancée, l'informant 4 ajoute « je dirais la ponctualité, la rigueur, le respect. Tout ce qui touche au travail quoi. Même si bon, avec les jeunes d'aujourd'hui ces

valeurs se perdent un peu honnêtement. Ça devient de plus en plus difficile. Le respect de base se perd quoi, rien qu'un bonjour, un désolé c'est de moins en moins fréquent. ».

Pour les 3 informants restants, les valeurs octroyées au Collège Saint-Henri Mouscron s'articulent autour de l'éducation et du suivi des élèves. L'informant 2 évoque en effet des valeurs telles que *« Ils ont vraiment un esprit familial. Ils sont également très proches des élèves, ils font tout pour qu'ils s'en sortent. »*. Pour l'informant 8, les valeurs sont vraiment centrées sur le corps professoral *« Je crois qu'ils essaient quand même justement d'avoir une formation sérieuse. Donner la chance à tous aussi. Que certaines écoles ne font pas. Une ouverture quand même d'esprit. [...] »*. Enfin, l'informant 7 affirme que *« la valeur qui me vient directement à l'esprit... je ne sais pas... je dirais l'entraide. Que ce soit au niveau des professeurs où on se serre les coudes, mais cela est également le cas envers les élèves. Ils sont vraiment bien accompagnés. On fait vraiment tout pour qu'ils réussissent. »*.

2.6.L'image en termes de formation

Concernant la qualité de la formation, le Collège Saint-Henri Mouscron est considéré comme étant un établissement scolaire offrant un enseignement de qualité. Cela ayant été affirmé par 7 informants sur les 8 interrogés. Parmi ces 7 informants, 4 d'entre eux estiment que la qualité de formation offerte par le Collège Saint-Henri Mouscron est bonne de par leur vécu. Pour l'informant 2, cela se justifie par : *« [...] Alors qu'honnêtement tu vois tout est fait pour que les élèves donnent le meilleur d'eux-mêmes. Mais avant que je travaille là bin je pensais comme tout le monde, j'appréhendais un peu quand même. »*. L'informant 8 ajoute quant à lui *« Si on parle du Saint-Henri, moi je n'ai aucun souci. Car je sais d'expérience que la qualité de formation est bonne. Mais certains collègue ne le font pas systématiquement, car oui la réputation des élèves n'est pas très bonne. »*.

Pour les 3 informants suivants, leur perception de cette qualité de formation provient d'échos de leurs proches. Ces derniers ayant attesté de la bonne qualité de formation offerte dans cet établissement scolaire. Pour l'informant 1, son conjoint a étudié au Saint-Henri. *« [...] Puis je pense qu'ils ont une bonne formation aux métiers manuels, c'est d'ailleurs pour ça qu'ils sont réputés. [...] Comme je t'ai dit, je n'ai pas de reproche à faire au niveau des cours. Si je prends mon mari comme exemple qui est sorti de là et qui a fini chef d'entreprise. »*. Ce témoignage illustre la possibilité de devenir indépendant en sortant du Collège Saint-Henri Mouscron. L'informant 6 nous donne son avis sur base d'échos d'un de ses parents : *« Je pense que la formation est bonne. Mon père a beaucoup de connaissances et d'anciens collègues qui y ont étudié. »*.

La totalité des informants (8) conseilleraient à leurs proches ou élèves de poursuivre leur cursus scolaire au Collège Saint-Henri Mouscron. L'informant 1 met en avant la volonté de son enfant. Cependant, la décision finale serait sujet à discussion : *« Si c'est vraiment ce qu'il veut oui, s'il sait déjà ce qui veut faire plus tard. Mais pour l'instant on pense que c'est encore tôt. Il faudrait qu'il grandisse un peu je pense. Puis on aime bien le Collège Sainte-Marie, donc on est content qu'il soit là pour l'instant. Même si bien sûr le Saint-Henri reste une bonne école. »*. Il en est de même pour l'informant 2 qui met une réserve quant à l'aspect géographique de l'établissement scolaire : *« Nous on veut vraiment qu'il reste en Flandres. Mais de là à dire qu'on l'empêcherait d'y aller non. Si vraiment il veut étudier une option que le Saint-Henri propose, surement que oui. Mais on n'y a jamais pensé pour l'instant. »*.

Les informants 4 et 5 orientent chaque année certains de leurs élèves vers le Saint-Henri Mouscron. L'informant 4 développe : « *Oui oui je le fais chaque année. [...] pour le Saint-Henri par exemple je sais que les professeurs sont compétents. J'ai déjà parlé avec certains et on sent qu'ils veulent vraiment faire de leur mieux.* ». Tandis que pour l'informant 5, cela se produit pour les raisons suivantes : « *Oui bien sûr on le fait chaque année. [...] Généralement ceux qui n'ont pas réussi à obtenir leur CEB on les envoie au Saint-Henri ou encore à Saint-Charles par exemple. On sait que là ils seront aidés. Puis ceux qui veulent faire un métier technique aussi. Je pense que dans la région il n'y a pas d'autre école qui soit mieux que Saint-Henri. Ça, du coup, même s'ils ont leur CEB, on leur conseille d'aller à St-Henri. Par exemple, il y a quelques années, j'avais une élève qui voulait faire cuisine, je lui ai dit que rester au Sacré-Cœur, c'est très bien mais que c'est pas ici qu'elle apprendrait de la cuisine.*

Quand tu as des enfants qui sont surs d'eux ou même quand tu as des enfants qui s'ennuient en classe et ne tiennent pas en place et qui ont vraiment envie de toucher, de faire des choses de leurs mains, bah, c'est pas la peine de rester ici, tu vois. ».

Les informants 7 et 8 orientent leurs élèves en fonction du souhait de l'élève également. Pour l'informant 7, cette orientation est justifiée de par : « *Ouais, tout à fait, cela dépend du souhait de l'élève bien sûr. Mais oui, le Collège Saint-Henri est pour moi une très bonne école !* ».

Enfin, un dernier élément a été ajouté par l'informant 1. En effet, pour lui, le Collège Saint-Henri est un établissement scolaire qui est réputé de par sa situation géographique. En effet, il argumente par : « *[...] Après ouais, c'est une grande école aussi je pense, elle est bien située au centre. C'est ce qui me vient à l'esprit ouais.* ».

Parmi les informants interrogés, 5 ont affirmé que les élèves sortant du Collège Saint-Henri Mouscron étaient prêts à entrer sur le marché de l'emploi dès la fin de leur cursus scolaire. Afin de répondre à cette question, l'informant 1 prend l'exemple de son conjoint, ayant été diplômé par le Collège Saint-Henri Mouscron en évoquant « *[...] . Puis j'ai mon mari qui y a étudié, ma sœur aussi il y a quelques années maintenant. [...] Oui il m'en dit que du bien. Il gère maintenant son entreprise comme je t'avais dit. Donc ouais ce n'est pas parce qu'on sort du Saint-Henri qu'on ne sait rien faire.* ». L'informant 2 justifie cela quant-a-lui par la contradiction d'un préjugé dont le Collège Saint-Henri Mouscron est réputé pour : « *[...] Il faut vraiment démontrer qu'on est bien formé au Saint-Henri et qu'on est prêt à travailler à la fin des études. Vraiment tout ce qui est possible de faire pour embellir cette image. [...].* ». L'informant 4 argumente que même si les élèves sortant du Saint-Henri sont prêts à entrer sur le marché du travail, quelques ajustements sont toutefois nécessaires : « *Pour moi oui. Après bon comme pour tout métier il faut encore apprendre certaines choses hein c'est normal. On apprend toujours + sur le tas[...] Donc ouais pour moi ils sont prêts mais avec une supervision au début quoi.* ». L'informant 5 ajoute qu'en sortant du Collège Saint-Henri Mouscron, les étudiants sortants sont aptes et peuvent être amenés à créer leur propre entreprise : « *Oui je pense. D'ailleurs certains d'entre eux deviennent même indépendants après plusieurs années. Le mari d'une de mes collègues en tout cas ça s'est passé comme ça. Et ils ne disent que du bien de la formation du Saint-Henri, donc je dirais que oui.* ».

En ce qui concerne la qualité de la formation, 7 informant sur 8 affirment que celle-ci est de bonne qualité. L'informant 2 justifie cela en voulant fausser un préjugé étant fait sur le Collège Saint-Henri Mouscron : « *Les 2, aussi bien les élèves que l'enseignement en lui-même. C'est vraiment cette image tu vois des élèves un peu difficiles et des cours un peu bâclés, juste pour dire de donner un diplôme à des gens qui ne sont pas intéressés par les études. Mais voilà*

de par mon vécu cette image est totalement fausse. Ceux qui sortent du Saint-Henri trouvent généralement rapidement un emploi et son satisfaits de la formation qu'ils ont reçu. ». L'informant 3 justifie cela de par les échos qu'il a entendu de son voisinage, en disant « Ma voisine m'en a parlé, son fils est là-bas. Elle m'a dit que c'était pas mal pour les métiers manuels, alors ça m'a donné envie d'aller voir. Les professeurs sont vraiment à l'écoute aussi, donc une raison de plus pour aller les visiter pourquoi pas. ». L'informant 3 justifie cela de par les conditions de travail offertes aux élèves, en évoquant « Bin pour le Saint-Henri par exemple je sais que les professeurs sont compétents. J'ai déjà parlé avec certains et on sent qu'ils veulent vraiment faire de leur mieux. [...] Après si j'en ai d'autre ouais je dirais aussi le suivi des élèves. Il y en a de plus en plus qui en ont besoin et ça ne s'arrange pas. L'école en elle-même aussi. De ce que j'entends le matériel qu'ils utilisent est assez moderne. Je pense qu'ils ont tout pour apprendre dans les meilleures conditions. ». L'informant 5 argumente sur base de sa perception sur les élèves sortants de cette école « [...] . Et puis les élèves sortant sont bien formés. Donc je pense qu'ils sont aptes à travailler directement après leurs études. ». L'informant 6 justifie cette bonne qualité de formation de par les échos qu'il a reçu d'un membre de sa famille : « Je pense que la formation est bonne. [...] Je dirais du coup la qualité de la formation et l'établissement en lui-même. [...] Après ce ne sont que des échos de mon père, mais les élèves sont bien formés. ». L'informant 7 justifie cette bonne qualité de formation de par son expérience professionnelle au sein du Collège Saint-Henri Mouscron : « C'est un établissement qui propose un large choix d'options ! Il y a de la transition, de la qualification, du professionnel et même des cours du soir. Et puis la qualité de la formation aussi qui est bonne. [...] Honnêtement les deux. Moi qui y enseigne un cours « théorique », je me rends bien compte que tout est fait afin d'accompagner les élèves. [...] Et pour les cours de pratique, tous ceux que je connais et qui sortent du Saint-Henri sont très compétents ! ils sont tous devenus indépendants et font de l'excellent travail. ».

Quant à l'informant 1, il estime que la formation pratique est bonne. Mais il émet cependant une réserve quant à la formation théorique, qu'il estime non poussée : « Ouais ils apprennent bien leur métier. Je prends toujours mon mari en exemple. Mais pour les cours théoriques ça je ne sais pas trop. Après comme c'est du professionnel, je me dis que la théorie doit pas être trop compliquée non plus quoi. ».

3. La connaissance en termes de communication

En ce qui concerne la communication du Collège Saint-Henri Mouscron, 7 des 8 informants ont affirmé avoir déjà aperçu de la publicité émise par le Collège Saint-Henri Mouscron. En effet, seul l'informant 2 n'a jamais aperçu de publicité. Cela peut se justifier de par son lieu d'habitation « Non du tout. J'habite une commune voisine et on ne reçoit pas de publicités de leur part. mais j'en entends souvent parler quand même. ».

Pour les informants ayant aperçu de la publicité, le message principal qui était véhiculé selon eux était l'invitation aux portes ouvertes. Cette information ayant été confirmée par 5 informants sur 8. L'informant 1 indique « Non, uniquement les portes ouvertes. Ils présentaient leurs options aussi. ». Ceci étant confirmé par l'informant 3 « Oui, un peu. Mais je trouve qu'elles sont assez basiques. Ça donne envie d'aller voir, mais pas forcément beaucoup d'infos. C'était juste une info disant que les portes ouvertes étaient à telle ou telle date. ». L'informant 8 enrichit de par le message suivant « Oui, comme je l'avais mentionné ils font pas mal de publicité ! Ils sont vraiment actifs sur les réseaux sociaux, notamment sur Facebook. Leur site internet est vraiment bien aussi. Je réfléchis... Devant leur école aussi ils ont un panneau publicitaire numérique. [...] Ce sont généralement les options qui y sont présentées. Puis il y a aussi leurs annonces pour les portes ouvertes. Ils informent bien je trouve. ».

Parmi les canaux de communication utilisés, les informants aperçoivent majoritairement la publicité via les réseaux sociaux (3 informants sur 8), les journaux (4 informants sur 8) ou encore le panneau publicitaire situé aux abords de l'établissement scolaire (4 informants sur 8). L'informant 4 indique en effet « *Dans le journal l'Echo mais bon c'est pas un journal qu'on regarde principalement. Fin qu'on ne regarde plus. [...] Devant leur école oui il y a un panneau numérique. Mais comme je passe devant en voiture c'est vrai que je n'y prête pas trop attention.* ». Pour l'informant 8, son souvenir relatif à la publicité du Collège Saint-Henri Mouscron est le suivant « *Je pense juste avoir vu une fois ou deux des publicités dans l'Echo à propos de leurs portes ouvertes. Mais à part ça, non pas vraiment. Ce n'est peut-être pas de la pub, mais leur panneau publicitaire aux abords de l'école fait parfois des annonces. [...] Je pense que c'était une nouvelle fois pour les portes ouvertes. Je ne suis pas sûre à 100%.* ».

3.2.2. Analyse de la direction du Collège Saint-Henri Mouscron

1. Le profil d'élèves fréquentant l'établissement scolaire

Actuellement, le profil des élèves fréquentant le Collège Saint-Henri Mouscron possède un attrait pour les filières techniques professionnelles. La direction cherche à valoriser et à faire de la publicité pour ses filières de technique de transition et de technique de qualification dans l'objectif d'attirer davantage d'élèves dans ces filières. « *C'est vrai que c'est ce qui fonctionne le mieux au sein de notre établissement (cf. la filière technique professionnelle). [...] Alors ça fait partie de notre établissement, oui, maintenant on valorise et on n'hésite pas aussi à faire la publicité pour notre technique de transition et nos techniques de qualification. Ça c'est vrai que voilà, je cherche aussi à augmenter ces options-là.* ».

La direction du Collège Saint-Henri Mouscron estime de ce fait que les élèves ayant pour vocation de rester dans un enseignement général ne seraient peut-être pas intéressés de fréquenter le Saint-Henri Mouscron, cela se justifie de par l'image des personnes extérieures envers le Collège Saint-Henri Mouscron : « *Ben je pense que comme dans la mentalité des personnes qui habitent la région, on est l'école d'un collège technique. Je pense que rien que par la dénomination voilà, on a dans l'historique et dans la tête des personnes, on reste un collège technique et donc. Ça nous porte, je pense aussi un peu de défaut et c'est une lutte dans le fait qu'on propose aussi de de la transition. Et voilà, maintenant on n'hésite pas à faire par le Facebook de l'école, par Insta des publicités. Je pense que le profil d'élèves qui cherche plus du général aurait oui, sans doute moins tendance à venir dans notre collège malheureusement. Ouais. Alors que la technique de transition permet l'accès aussi aux études supérieures et nos élèves ont les mêmes compétences, les mêmes programmes. On offre exactement le même niveau ici au Saint-Henri.* ».

A la suite du Pacte pour un Enseignement d'Excellence et donc de l'allongement du tronc commun, la direction du Saint-Henri ne cache pas son souhait, d'attirer au sein de leur établissement scolaire, ce profil d'élève (étudiants ayant l'envie de suivre une filière générale) ne fréquentant actuellement pas leur établissement scolaire « *Alors oui bah oui, à travers le tronc commun c'est certain. Maintenant, on collabore aussi beaucoup et on s'entend très bien avec les écoles avoisinantes. [...] Mais c'est vrai qu'on est vigilant que ce soit mon directeur adjoint et moi-même pour ne pas être visé que de professionnel et de laisser aussi cette part aux techniques de transition.* ».

2. La formation souhaitée par la Direction

Le Parcours de l'Enseignement Qualifiant devrait amener les établissements scolaires à revoir leur proposition d'options, étant donné que celles-ci devront être en phase avec le monde de l'emploi (les métiers dits en pénurie). Selon la direction du Collège Saint-Henri Mouscron, cela pourrait avoir un impact sur leur organisation *« Alors je vais pas vous le cacher, je suis déjà maintenant occupée de rechercher [...] Et effectivement, je m'instruis au travers de cet outil de pouvoir essayer de réfléchir à ouvrir des options qui poussent aussi à l'ouverture suite à cela. [...] Parce que bon, ça, ça se réfléchit, oui, mais ça se réfléchit à pouvoir organiser. Certes, mais organiser avec les moyens et donc il faut les moyens financiers parce qu'ouvrir une option, ça demande surtout quand on ne l'a pas dans son patrimoine, dans son historique bah ça demande des moyens financiers mais ça demande aussi des moyens organisationnels. [...] mais oui je suis preneuse de pouvoir ouvrir peut-être une des options qui répondraient à un besoin. Mais il faut voir encore si j'ai les moyens financiers et les moyens organisationnels. »*. Cela démontre bien que malgré les changements devant être opérés, la direction du Collège Saint-Henri Mouscron est soucieuse de l'ensemble des acteurs étant attachés à leur établissement scolaire. Est-ce que la création d'une option sera d'office destructrice d'une autre ? La direction du Collège rajoute *« Alors ça fait partie du pari et ça fait partie de la réflexion bien évidemment. J'ai été confrontée ici pour une des options. Où malheureusement je ne suis pas dans la norme pour cette option là et donc parce qu'une programmation se travaille sur un an et demi et donc voilà, on a réfléchi à pouvoir répondre à ce besoin là, mais ne pas ouvrir les 2 parce que c'est tuer l'une ou l'autre, voire même les 2. Donc évidemment, ça se réfléchit. Et bien sûr que je ne vais pas être au détriment d'une autre option. »*.

En ce qui concerne l'accès à l'emploi après avoir été diplômé du Collège Saint-Henri Mouscron, la direction affirme que de manière informelle, certains anciens élèves leur affirment avoir trouvé un emploi peu de temps après y avoir été diplômé *« [...] Mais beaucoup viennent à l'Expo portes ouvertes. Et donc c'est par ce biais-là déjà l'année dernière en tant que directrice déjà en poste où j'ai pu constater que les élèves que j'avais diplômés à la proclamation dernière [...] me disaient qu'ils étaient déjà en fonction. [...] Et effectivement oui je peux confirmer qu'ils trouvent très vite une place en société. »*. De plus, la direction du Saint-Henri affirme qu'après avoir étudié au sein de leur école, il est tout à fait possible de se rediriger vers des études supérieures. *« [...] Mais aussi beaucoup d'élèves comme je vous ai dit tout à l'heure reviennent parce que ils sont étudiants à la haute école. Ou à l'université [...] Alors souvent, on part en tant qu'ingénieur. Y a beaucoup d'élèves qui partent en tant qu'ingénieur. Aussi, et donc avec l'option pour les sports, bah voilà, en tant que kiné par exemple. Il y a pas mal, pas mal d'élèves qui sortent et qui entament des études. »*.

Concernant la qualité de la formation, le Collège Saint-Henri Mouscron indique être une des écoles qualifiantes les plus performantes dans la région *« Si je peux me permettre, oui, bien. Voilà, oui oui, je pense qu'on est très bien placé par rapport à une école, à une autre école qualifiante. »*. Selon la direction, un enseignement de qualité serait qualifié comme suit : *« Mais je pense que ça ressemble tout ce qu'on vient de dire, et vous l'avez dit par vous-même, de faire en sorte que chacun y trouve sa place. On est tous différents et heureusement les richesses de l'un sont complétées par les faiblesses de l'autre et inversement. Donc c'est vraiment être unis ensemble, unir nos forces et unir nos talents, partager nos talents et valoriser chaque être humain dans les talents. Voilà, souvent je dis, mais je vois les qualités de mes élèves et je pense que c'est ça aussi de pouvoir la valoriser. »*. Sur base de ces dires, le Collège Saint-Henri Mouscron a été questionné sur la qualité de leur enseignement. La direction affirme que

l'ensemble des acteurs de l'école transmettent un enseignement de qualité « *Oui, maintenant le but est toujours de s'améliorer, donc voilà, j'espère aussi continuer cette progression, cette réflexion. Toujours se réinventer. Et alors se mettre comme je disais tout à l'heure à la page parce que tout le monde évolue, la technologie évolue et donc de pouvoir continuer, ne pas stagner, mais toujours évoluer et proposer toujours ce qu'il y a de mieux au moment T.* »

3. Les valeurs souhaitées par la Direction

Pour la direction du Collège Saint-Henri Mouscron, les valeurs véhiculées par leur établissement scolaire sont tournées vers des valeurs humaines, telles que le respect, l'écoute ou encore le soutien : « *Le respect, c'est quelque chose qu'on circule vraiment au niveau de nos élèves et dès le début de l'année aussi, au travers du ROI. L'écoute, je pense que on entend souvent aussi de de l'extérieur et des parents, que les membres du personnel et les professeurs et éducateurs sont vraiment là pour nos jeunes. Attentifs. Voilà, on est vraiment dans le soutien du jeune. La valeur technique. Voilà c'est vrai que là je le dis souvent, même en tant que directrice, mes jeunes ont de l'or dans leurs mains et tant que ce soit aussi en TT ou en TQ, voilà on a des élèves qui sont vraiment talentueux donc ce talent valorise aussi.* ».

Ces valeurs sont bien comprises et communiquées envers les acteurs de l'école. Ceci ayant été confirmé par la direction du Collège Saint-Henri « *Au travers de communiqués, on les reçoit aussi. Je les ai principalement aussi en début d'année où on reçoit chaque classe avec les titulaires, avec les enseignants où les valeurs sont vraiment impliquées, puis elles sont stipulées dans le règlement aussi.* ».

4. La perception des atouts majeurs du Collège Saint-Henri Mouscron

La direction du Collège Saint-Henri Mouscron indique que leurs atouts majeurs se situent à la fois dans les valeurs qu'elle véhicule mais également dans l'environnement d'apprentissage de leurs élèves. En effet, les élèves apprennent au quotidien dans des ateliers où les outils et machines sont régulièrement entretenus et mis à jour. De plus, le cadre de l'école, comportant des espaces verts, permet d'améliorer le bien-être de tous. En effet, la direction atteste « *On a un très grand bâtiment, ça c'est certain. On bénéficie d'un bel espace vert. On a énormément de bâtiments, c'est très vaste. Mais on a cette chance d'avoir un bel espace vert alors qu'on est juste à côté de la place de Mouscron [...] Maintenant la 2^e chose qui est très intéressante, c'est que nos petits entre guillemets qui sortent du primaire ne sont pas directement avec nos grands [...] c'est précieux aussi pour les parents qui inscrivent leur enfant chez nous de savoir que et encore ce petit concon. [...] Maintenant, au niveau de nos classes, on a la chance d'avoir des tableaux interactifs dans toutes les classes [...] les ateliers ont été aussi rénovés, donc ça c'est précieux aussi. On bénéficie aussi au niveau machine des dernières technologies, [...] Donc on forme nos élèves avec des technologies qui sont actuelles et de plus en plus numériques aussi. [...] Nos machines permettent aussi à nos jeunes de ne pas voir ce décalage entre l'entreprise et le milieu de l'école.* ».

5. L'image en termes de fréquentation

Selon la direction du Collège Saint-Henri Mouscron, l'image que possède le public extérieur envers leurs élèves est trop ancrée sur l'aspect professionnel. Et cela de façon négative, péjorative. La direction affirme en effet « *Je pense que malheureusement, [...] les personnes ont une vision plutôt négative du professionnel. On parle de valoriser le qualifiant.*

J'espère vraiment que ce sera le cas. Et donc on associe souvent un type de personne à ces métiers-là qui est pour moi erroné [...]».

Afin de palier à cette image négative, la direction a déjà pensé à certaines mesures, dont le durcissement des règles en termes de style vestimentaire. Cependant, octroyer la liberté aux élèves de s'habiller avec des vêtements plus décontractés est pour le Collège Saint-Henri Mouscron un avantage concurrentiel, permettant aux élèves d'apprendre, au sein des ateliers, de façon plus libre. La direction évoque en effet « *Alors j'y ai réfléchi. Maintenant, c'est très délicat. Je pense que la tenue vestimentaire de mes jeunes qui sont parfois plus cool parce qu'ils sont en atelier, donc plus large. Peut-être peut ternir cette image maintenant. Quand j'y ai réfléchi, c'est très délicat parce que c'est un peu à double tranchant, si on change le règlement et que ils se doivent devenir tous dans une tenue spécifique qui serait peut-être plus classique entre guillemets, je crains que mes élèves partent à la concurrence, ici, pas très loin et pas dans le même réseau. Et donc voilà, c'est un risque énorme. Je n'ai pas pris encore de décision. Mais voilà, je pense que c'est un risque.* ».

3.3. Hypothèses

Les réponses fournies par les informants ainsi que la revue de littérature ont été primordiales à l'élaboration des hypothèses suivantes :

H1. La majorité des enseignants et parents d'élèves mouscronnois évoquent le Collège Saint-Henri Mouscron lorsqu'on leur demande de citer les écoles secondaires mouscronnoises auxquelles ils pensent spontanément.

Cette hypothèse nous permettra d'identifier la *notoriété spontanée* de l'établissement par la population mouscronnoise et environnante.

David Aaker (1991) a défini la notoriété comme étant la capacité d'un potentiel acheteur à reconnaître ou à se rappeler qu'une marque fait partie d'une certaine catégorie de produits. Comme évoqué dans la première partie de ce mémoire, la notoriété se divise en deux concepts : le rappel (ou notoriété spontanée) et la reconnaissance (ou notoriété assistée) (Keller, 2009). La reconnaissance se réfère à la capacité des consommateurs à identifier une marque après y avoir été exposés auparavant. Le rappel, en revanche, correspond à la capacité des consommateurs à se souvenir d'une marque lorsqu'ils pensent à une catégorie de produits, à des besoins liés à cette catégorie, ou dans une situation d'achat ou d'utilisation (Keller, 2009).

Lors de la pré-enquête qualitative, 6 des 7 informants interrogés ont cité spontanément le Collège Saint-Henri parmi les établissements secondaires mouscronnois.

Test statistique envisagé : Afin de tester cette hypothèse, le test statistique suivant sera utile : Test relatif à une fréquence. De cette manière, nous pourrons alors déterminer si le Collège Saint-Henri est bel et bien un établissement scolaire connu de la majorité de notre public cible, à savoir les enseignants et parents d'élèves mouscronnois. La distinction sera faite ici entre les répondants ayant cité de façon assistée le Collège Saint-Henri Mouscron ou non.

H2. La majorité des enseignants et parents d'élèves mouscronnois pensent que le Collège Saint-Henri Mouscron est un établissement scolaire technique professionnelle uniquement.

La perception que le Collège Saint-Henri est exclusivement technique et professionnel reflète en partie la stigmatisation des filières qualifiantes en Belgique, souvent vues comme des « filières de relégation » (FWB, 2024). Selon Devleeshouwer et Danhie (2022), cette image découle d'un système scolaire qui segmente les élèves en fonction de critères socio-économiques, renforçant une hiérarchisation entre les filières. Cela alimente l'idée que le Collège manque de diversité éducative, même si ce n'est pas le cas.

De plus, les choix des parents, influencés par une recherche d'avantages sociaux pour leurs enfants (Draelants & Dumay, 2011), peuvent réduire l'attractivité d'un établissement associé aux filières qualifiantes. Bien que le Collège propose une offre variée, cette association négative représente un défi pour la gestion de son image et de son capital-marque.

Lors des entretiens, 8 informants sur les 8 interviewés ont indiqué connaître le Collège Saint-Henri Mouscron de par ses options techniques professionnelles. Concernant les options de transition et les cours de promotion sociale, seuls 2 informants les ont mentionnées.

Test statistique envisagé : Afin de tester cette hypothèse, le test statistique suivant sera utile : Test relatif à une fréquence. De cette manière, nous pourrions alors déterminer si les répondants (>50%) de l'enquête quantitative font également le lien entre l'enseignement professionnel et le Collège Saint-Henri Mouscron.

H3. La majorité des enseignants/parents d'élèves de la région mouscronnoise perçoivent le Collège Saint-Henri Mouscron comme offrant une formation de qualité aux métiers techniques.

Lors de l'enquête qualitative, 7 informants sur les 8 ont attesté de la qualité de la formation offerte par le Collège Saint-Henri Mouscron quant aux options techniques. Quant à l'informant restant, il a évoqué ne pas avoir d'avis sur la qualité de cette formation. Cependant, il est important de souligner qu'aucun avis négatif n'a été transmis et que la totalité des informants (8 sur 8) pourrait, selon les envies d'orientation de leurs élèves ou proches, recommander le Collège Saint-Henri Mouscron.

La qualité perçue, définie par Aaker (1991) comme une composante clé du capital-marque, influe directement sur les associations positives liées à une marque. En matière éducative, cette perception repose sur la capacité de l'établissement à répondre aux attentes en termes de résultats scolaires et d'adéquation avec le marché de l'emploi (Keller, 2009). La réputation du Collège Saint-Henri pour ses formations techniques est renforcée par son engagement dans des filières qualifiantes, en phase avec les objectifs du Pacte pour un Enseignement d'Excellence (FWB, 2024). Cela en fait un acteur clé dans la préparation des élèves à une insertion professionnelle réussie.

Test statistique envisagé : Afin de tester cette hypothèse, le test statistique suivant sera utile : Test relatif à une fréquence. De cette manière, nous pourrions alors déterminer si les répondants (>50%) de l'enquête quantitative estiment que le Collège Saint-Henri Mouscron offre un enseignement de qualité aux métiers techniques.

H4. L'élément négatif principal perçu par les enseignants/parents d'élèves mouscronnois au sujet du Collège Saint-Henri à Mouscron est le fait que le Collège soit mal fréquenté (élèves).

Lors de l'enquête qualitative, tous les informants (8/8) ont estimé que les élèves fréquentant le Collège Saint-Henri Mouscron ne possédaient pas une bonne image auprès de la population mouscronnoise. Différentes causes ont été évoquées telles que les attroupements devant le Collège, le style vestimentaire des élèves, les cigarettes en quittant l'établissement, ...

Les associations négatives, bien qu'elles nuisent au capital-marque, sont également des indicateurs de perception externe (Aaker, 1991). Dans le cas des établissements scolaires, la composition sociale et comportementale des élèves joue un rôle central dans l'image projetée (Draelants & Dumay, 2011). Le Collège Saint-Henri, bien que reconnu pour ses formations, est parfois perçu négativement en raison de la nature de son public. Ce type de perception peut affecter la fidélité des familles, particulièrement dans un contexte où les parents exercent un choix réfléchi pour maximiser les opportunités de leurs enfants (Draelants & Dumay, 2011).

Test statistique envisagé : Afin de tester cette hypothèse, le test statistique suivant sera utile : La loi des jugements catégoriques. De cette manière, nous pourrions alors déterminer si la fréquentation des élèves est jugée comme « mauvaise » voire « très mauvaise » auprès des répondants. L'hypothèse sera validée si la notion « La réputation de l'établissement quant aux élèves fréquentant l'établissement » apparaît comme l'élément le plus négativement perçu par les répondants.

H5. Le Collège St-Henri Mouscron est perçu comme ayant l'offre la plus diversifiée, en comparaison avec les autres établissements secondaires de la région mouscronnoise

La diversification de l'offre est un levier stratégique pour renforcer l'attractivité et la compétitivité des établissements scolaires (Puspitasari, Mahrinasari, & Pandjaitan, 2020). En proposant une large gamme de programmes allant des filières techniques aux formations pour adultes, le Collège Saint-Henri se distingue dans un contexte éducatif concurrentiel. Cette diversité reflète une stratégie de positionnement alignée sur les recommandations du Pacte pour un Enseignement d'Excellence, qui encourage les écoles à répondre à une variété de besoins et attentes en constante évolution (FWB, 2024). Ce positionnement confère au Collège une place unique parmi les établissements secondaires de la région.

Test statistique envisagé : Afin de tester cette hypothèse, le test statistique suivant sera utile : La loi des jugements catégoriques. De cette manière, nous pourrions alors déterminer si le Collège Saint-Henri se démarque avec d'autres établissements secondaires mouscronnois proposant également de l'enseignement technique et/ou professionnel, de par la diversité des options proposées.

4. Interprétation des résultats

4.1. Echantillon et données démographiques

L'échantillon de répondants interrogés lors de l'enquête a été sélectionné par effet « boule de neige ». Le questionnaire a été partagé au public en deux temps : une première fois

via des connaissances étant dans le milieu de l'enseignement et une seconde fois via les réseaux sociaux, plus précisément les pages locales mouscronnoises.

Le tableau ci-dessous décrit l'échantillon de répondants interrogés :

	Total	Parents d'élèves	Enseignants primaire	Enseignants secondaire	Aucun de ces profils
Echantillon total	173	60	41	31	41
Mouscron	39	12	7	5	15
Le Grand-Mouscron	61	21	15	13	12
A moins de 20 km de Mouscron	40	12	10	11	7
A plus de 20 km de Mouscron	18	2	9	2	5
En France	14	13	0	0	1

Tableau 1 : Echantillon de répondants interrogés lors de l'enquête

4.2. Tests d'hypothèses

H1. La majorité des enseignants et parents d'élèves mouscronnois évoquent le Collège Saint-Henri Mouscron lorsqu'on leur demande de citer les écoles secondaires mouscronnoises auxquelles ils pensent spontanément.

Pour cette hypothèse, un test relatif à une fréquence a été effectué afin de déterminer si le Collège Saint-Henri Mouscron a été évoqué spontanément par la majorité des répondants ayant cité le Collège Saint-Henri Mouscron de façon assistée.

Echantillon utilisé	Taille échantillon	Approximation loi normale?	Fréquence observée	Valeur t	Seuil critique
Répondants ayant cité le Collège de façon assistée	129	Oui	$\frac{0,5 \times (1 - 0,5)}{129}$ = 0,044	1,645	$0,5 + 1,645 \times 0,044 = 0,572$
Fréquence de répondants ayant cité de façon spontanée le Collège Saint-Henri Mouscron parmi les établissements scolaires mouscronnois				Test H1	
68,94% > 57,20% (seuil critique)				H1 acceptée et H0 rejetée	

L'hypothèse selon laquelle une majorité de répondants cite spontanément le Collège Saint-Henri Mouscron est vérifiée.

H2. La majorité des enseignants et parents d'élèves mouscronnois pensent que le Collège Saint-Henri Mouscron est un établissement scolaire technique professionnelle uniquement.

Pour cette hypothèse, un test relatif à une fréquence a été effectué afin de déterminer si le Collège Saint-Henri Mouscron a été considéré comme un établissement scolaire offrant principalement des cours de filière professionnelle par la majorité des répondants ayant cité le Collège Saint-Henri Mouscron de façon assistée.

Echantillon utilisé	Taille échantillon	Approximation loi normale ?	Fréquence observée	Valeur t	Seuil critique
Répondants ayant cité le Collège de façon assistée	129	Oui	$\frac{\sqrt{0,5 \times (1 - 0,5)}}{129}$ = 0,044	1,645	$0,5 + 1,645 \times 0,044 = 0,572$
Fréquence de répondants définissant le Collège Saint-Henri Mouscron comme un établissement scolaire technique professionnelle uniquement.				Test H1	
86,36% > 57,20% (seuil critique)				H1 acceptée et H0 rejetée	

L'hypothèse selon laquelle une majorité de répondants définissant le Collège Saint-Henri Mouscron comme un établissement scolaire technique professionnelle uniquement est validée. Les filières d'Enseignement Technique de Qualification et de Technique de Transition ont été citées minoritairement. Les filières d'Enseignement Général et d'Enseignement Spécialisé n'ont pas été citées par les répondants.

H3. La majorité des enseignants/parents d'élèves de la région mouscronnoise perçoivent le Collège Saint-Henri Mouscron comme offrant une formation de qualité aux métiers techniques.

Pour cette hypothèse, un test relatif à une fréquence a été effectué afin de déterminer si le Collège Saint-Henri Mouscron a été considéré comme un établissement scolaire offrant une formation de qualité aux métiers techniques.

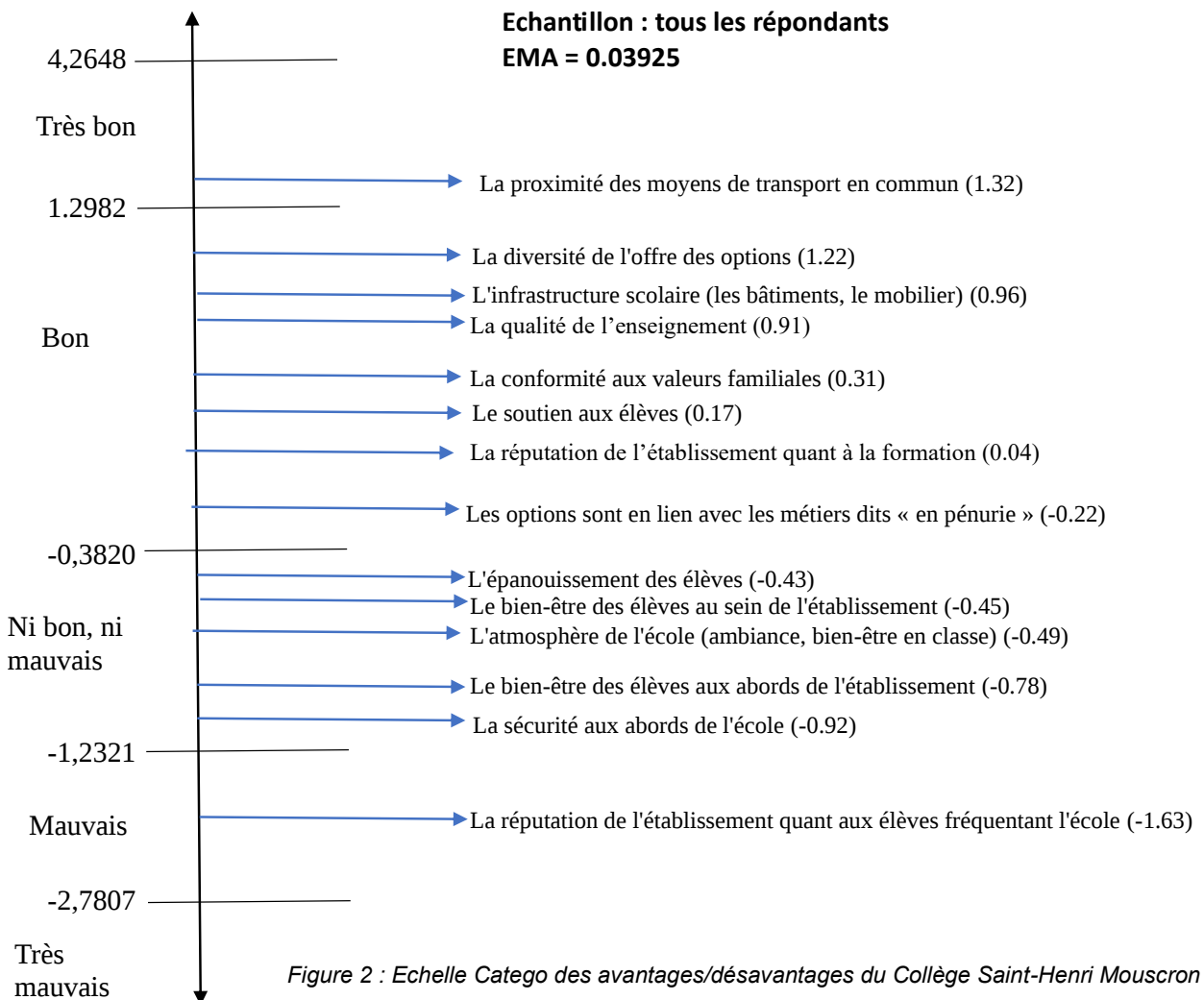
Echantillon utilisé	Taille échantillon	Approximation loi normale ?	Fréquence observée	Valeur t	Seuil critique
Répondants ayant cité le Collège de façon assistée	129	Oui	$\frac{\sqrt{0,5 \times (1 - 0,5)}}{129}$ = 0,044	1,645	$0,5 + 1,645 \times 0,044 = 0,572$
Fréquence de répondants définissant le Collège Saint-Henri Mouscron comme un établissement scolaire offrant une formation de qualité aux métiers techniques.				Test H1	
68,78% > 57,2,% (seuil critique)				H1 acceptée et H0 rejetée	

L'hypothèse selon laquelle le Collège Saint-Henri Mouscron offre un enseignement de qualité aux métiers techniques est vérifiée. Cela vient affirmer les dires des informants de la pré-enquête, qui affirmaient que l'avantage majeur du Collège Saint-Henri Mouscron était un enseignement de qualité.

H4. L'élément négatif principal perçu par les enseignants/parents d'élèves mouscronnois au sujet du Collège Saint-Henri à Mouscron est le fait que le Collège soit mal fréquenté (élèves).

Pour cette hypothèse, un test Catego a été effectué afin de déterminer si les élèves fréquentant le Collège Saint-Henri Mouscron jouissent d'une mauvaise réputation.

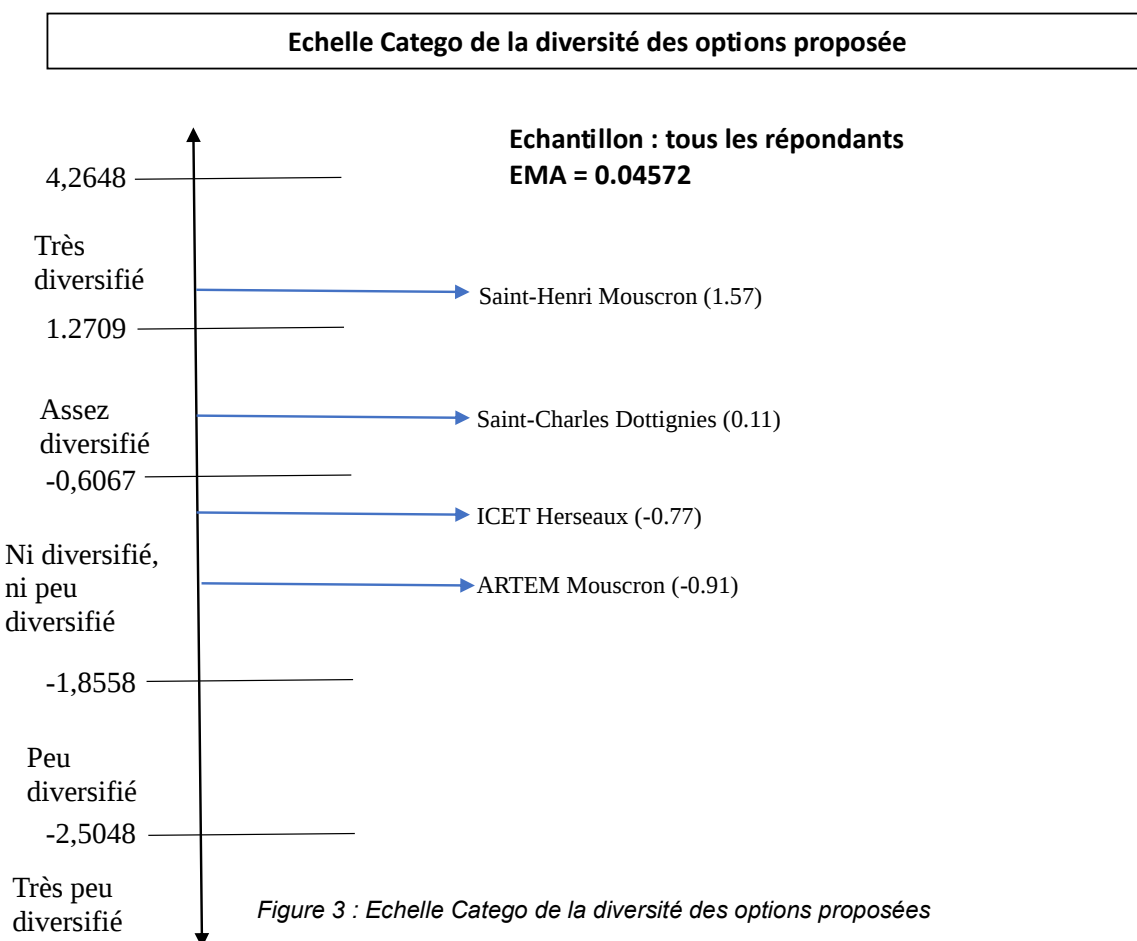
Echelle Catego des avantages/désavantages du Collège Saint-Henri Mouscron



L'hypothèse H4 selon laquelle l'élément négatif principal perçu par les enseignants/parents d'élèves mouscronnois au sujet du Collège Saint-Henri à Mouscron est le fait que le Collège soit mal fréquenté (élèves) est vérifiée. Cet élément s'inscrit en effet comme étant le plus négatif (-1.63).

H5. Le Collège St-Henri Mouscron est perçu comme ayant l'offre la plus diversifiée, en comparaison avec les autres établissements secondaires techniques de la région mouscronnoise.

Pour cette hypothèse, un test Catego a été effectué afin de déterminer si le Collège Saint-Henri Mouscron est réputé ou non pour sa richesse d'options proposées, en comparaison avec d'autres établissements scolaires mouscronnois proposant des options/filières orientées technique.



L'hypothèse selon laquelle le Collège Saint-Henri Mouscron est l'établissement scolaire secondaire technique ayant une proposition d'options la plus élevée est vérifiée. Lors de l'hypothèse 4, « La diversité de l'offre des options » était l'avantage du Collège Saint-Henri Mouscron étant arrivé en seconde position. L'hypothèse 5 confirme donc qu'en comparaison avec d'autres établissements scolaires, le Collège Saint-Henri Mouscron est perçu comme ayant une proposition d'options et de filières variées.

Le résultat de ces 5 hypothèses découle de l'analyse des résultats des 3 public cibles mis en commun. L'annexe n°3 reprendra chacune de ces hypothèses en les analysant par public cible distinct.

5. Conclusion et recommandations managériales

Le Collège Saint-Henri Mouscron aspire à se positionner comme un établissement de référence alliant excellence académique, innovation pédagogique et accompagnement individualisé des élèves. Cette vision s'articule autour de valeurs fondamentales telles que la qualité de l'enseignement, la diversité des parcours offerts, et une inclusion sociale renforcée. Cependant, les résultats de l'étude montrent des divergences entre cette image souhaitée et la perception réelle de l'établissement par la population mouscronnoise.

D'une part, le Collège jouit d'une forte notoriété assistée, confirmée par la reconnaissance unanime des informants interrogés. La qualité de son enseignement, tant théorique que pratique, est largement saluée et constitue un pilier essentiel de son capital-marque (Aaker, 1991). Cette réputation repose notamment sur la diversité et la spécialisation de ses parcours, en particulier dans les filières techniques et professionnelles, qui attirent un public précis. Toutefois, cette spécificité génère également des associations négatives, notamment concernant la perception du public scolarisé, perçu comme moins homogène ou moins académique par certains segments de la population.

D'autre part, l'image souhaitée par le Collège met en avant un établissement capable de répondre à des besoins diversifiés, allant des parcours généralistes aux filières qualifiantes. Cette ambition se heurte à une perception publique parfois réductrice, centrée sur les filières techniques et professionnelles, qui occultent les autres opportunités offertes par l'établissement. Selon Keller (2009), une marque doit être perçue de manière cohérente avec ses valeurs fondamentales pour maximiser son impact. Or, dans le cas du Collège, les différences entre l'image souhaitée et la perception publique limitent son attractivité pour certains publics.

Les convergences entre l'image souhaitée et la perception publique résident principalement dans la reconnaissance de la qualité pédagogique et des infrastructures disponibles. Cependant, pour aligner ces perceptions, le Collège devra travailler sur la diversification de ses associations positives en valorisant des aspects moins connus de son offre, tels que les parcours de technique de transition et de technique de qualification. Comme l'ont souligné Draelants et Dumay (2011), les établissements scolaires qui gèrent stratégiquement leur identité et leur image publique peuvent mieux répondre aux attentes croissantes des familles et des élèves.

Ainsi, l'alignement entre l'image souhaitée par le Collège et la valeur perçue par la population représente un enjeu stratégique majeur. En renforçant son capital-marque par des actions de branding ciblées et une communication adaptée, l'établissement pourrait non seulement améliorer son attractivité, mais aussi renforcer la fidélité des élèves et de leurs familles. Ce processus nécessite une approche proactive et cohérente, mettant en avant les forces distinctives du Collège tout en répondant aux attentes de sa communauté.

Pour résoudre les écarts identifiés entre l'image souhaitée et la perception publique, les recommandations suivantes sont proposées :

Premièrement, le Collège doit intensifier ses efforts de communication pour mieux refléter la diversité de son offre éducative. Les résultats montrent que les parcours de transition et les options de qualification restent sous-représentés dans la perception publique. En mettant en avant ces atouts via des campagnes ciblées et des événements portes ouvertes,

l'établissement pourra valoriser une image plus inclusive et moins réductrice. Keller (2009) soutient que des associations positives créées par des actions marketing cohérentes peuvent accroître la notoriété et la qualité perçue.

Deuxièmement, un rebranding interne s'avère nécessaire pour renforcer l'adhésion des acteurs internes à la vision stratégique du Collège. Selon Chernatony (2001), une identité institutionnelle forte repose sur l'alignement des parties prenantes internes. En impliquant activement les enseignants et le personnel administratif dans des ateliers sur les valeurs et la mission de l'établissement, le Collège peut cultiver une culture organisationnelle unifiée, où chaque membre se sent partie prenante et ambassadeur de la marque. Une conscientisation interne de marque forte permettra au Collège Saint-Henri Mouscron de mieux véhiculer leurs valeurs vers le monde extérieur.

Troisièmement, le Collège devrait étendre ses partenariats avec les écoles primaires locales. Les écoles émettrices jouent un rôle crucial dans la perception initiale des familles. Nguyen (2017) indique que des connexions étroites avec ces écoles peuvent améliorer la notoriété spontanée et les associations positives, ce qui peut favoriser une transition fluide pour les futurs élèves.

Ensuite, pour exploiter pleinement les opportunités offertes par le Pacte pour un Enseignement d'Excellence, le Collège devrait adapter son offre pédagogique en réponse aux besoins locaux. L'allongement du tronc commun peut servir de tremplin pour repositionner l'offre, en mettant davantage l'accent sur l'innovation pédagogique et les parcours ciblés sur les besoins du marché. Comme le soulignent Devleeshouwer et Danhie (2022), une offre cohérente avec les attentes socio-économiques peut attirer un public plus diversifié tout en renforçant la fidélité des familles.

Enfin, un effort particulier devrait être consacré à la satisfaction et à la fidélisation des élèves. Des initiatives telles que des programmes de tutorat, des suivis individualisés et des enquêtes de satisfaction régulières permettraient de mieux comprendre les attentes des élèves et de leurs familles. Aaker (1991) souligne que la fidélité est un composant essentiel du capital-marque, influencé par la qualité perçue et les expériences positives.

6. Limites et pistes d'amélioration futures

Malgré les apports significatifs de cette étude, certaines limites doivent être reconnues. Tout d'abord, l'échantillon d'informants sélectionné pour l'enquête qualitative reste limité, ce qui peut ne pas refléter pleinement la diversité des perceptions des différents segments de la population mouscronnoise. Une étude future pourrait envisager un élargissement de l'échantillon en incluant des groupes sous-représentés tels que les anciens élèves ou les familles n'ayant pas choisi le Collège. Cela permettrait de mieux comprendre les motivations derrière les choix scolaires et d'affiner les stratégies marketing.

Ensuite, l'influence des contextes socioculturels et économiques sur les perceptions n'a pas été explorée en profondeur. Une étude comparative avec d'autres établissements de la région pourrait éclairer les spécificités locales et fournir des repères pour ajuster les stratégies du Collège.

Bibliographie

Revue de littérature

- Aaker, D. A. (1991). *Managing brand equity: Capitalizing on the value of a brand name*. Free Press.
- Aaker, D. A. (1996). *Building strong brands*. Free Press.
- Aaker, D. A., & Biel, A. L. (1993). *Brand equity and advertising: Advertising's role in building strong brands*. Psychology Press.
- Changeur, S. (2005). *Capital-marque : Concepts*. Presses Universitaires de France.
- Chen, C.-T. (2012). The investigation on brand image of university education and student's word-of-mouth behavior. *Asian Business Review*, 2(1), 1-12.
- Hanum, M. S. (2020). Analyzing the impact of word of mouth and experience quality on school choice decision through perceived value and brand image. *Journal of Educational Research*, 25(2), 89-105.
- Hemsley-Brown, J., Melwar, T. C., Nguyen, B., & Wilson, E. J. (2016). Exploring brand identity, meaning, image and reputation (BIMIR) in higher education: A special section. *Journal of Business Research*, 69(8), 3022-3026.
- Kapferer, J.-N. (2008). *The new strategic brand management: Creating and sustaining brand equity long term* (4th ed.). Kogan Page.
- Keller, K. L. (2008). *Strategic brand management: Building, measuring, and managing brand equity* (3rd ed.). Prentice Hall.
- Keller, K. L. (2001). *Management stratégique de la marque : Construire, évaluer et exploiter des marques fortes*. Pearson Education France.

- Keller, K. L. (1993). Conceptualizing, measuring, and managing customer-based brand equity. *Journal of Marketing*, 57(1), 1-22.
- Korchia, M. (2004). Une nouvelle typologie de l'image de marque. *Recherche et Applications en Marketing*, 19(3), 23-49.
- Lewi, G., & Lacoeylthe, J. (2007). *Branding management*. Pearson Education France.
- Fédération Wallonie-Bruxelles. (n.d.). *Organisation de l'école*. Pacte pour un enseignement d'excellence. <https://pactepourunenseignementdexcellence.cfwb.be/thematiques/organisation-de-lecole/>
- Ligue de l'enseignement. (n.d.). *Le Pacte pour un enseignement d'excellence : La réforme de l'enseignement qualifiant (PEQ)*. <https://ligue-enseignement.be/education-enseignement/legislation/le-pacte-pour-un-enseignement-dexcellence/le-pacte-pour-un-enseignement-dexcellence-la-reforme-de-lenseignement-qualifiant-peq>
- Fédération Wallonie-Bruxelles. (n.d.). *Qu'est-ce que le PEQ ?*. Mon école, mon métier. <https://monecolemonmetier.cfwb.be/professionnels/peq-parcours-denseignement-qualifiant/quest-ce-le-peq/>
- Devleeshouwer, P., & Danhie, P. (2022). L'impact des réformes éducatives sur les pratiques scolaires. *Revue Française de Pédagogie*, 199.
- Draelants, H., & Dumay, X. (2011). *Les établissements scolaires comme organisations : Stratégies, identités et régulations*. Bruxelles : De Boeck Supérieur.
- Hatch, M. J., & Schultz, M. (2002). The dynamics of organizational identity. *Human Relations*, 55(8).
- Nguyen, N. (2017). The impact of school branding on student and parent choice. *International Journal of Educational Management*, 31(1), 55–67.
- Sciolla, L. (2005). Identité et culture : Deux concepts en débat. *Revue européenne des sciences sociales*, 43(132).
- Margetts, H. (2019). The digital transformation of education: Building platforms for the future. *Journal of Digital Society*

- Puspitasari, A. Y., Ms, M., & Pandjaitan, D. R. H. (2022). The Impact of Rebranding on University Brand Equity. *International Journal Of Scientific Research And Management (IJSRM)*, 10(04), 3353-3362.
- Stella May Cabeliza. (2021). Ensuring Student Enrollment and Retention Toward Sustainability of Universities. *International Journal of Management and Education in Human Development*
- Clark, P., Chapleo, C., & Suomi, K. (2019). Branding higher education: An exploration of the role of internal branding on middle management in a university rebrand. *Tertiary Education and Management*
- Pecot, F. D. C., & De Barnier, V. (2017). *Patrimoine de marque : Le passé au service du management de la marque. Recherche et Applications en Marketing*
- Vukasović, T. (2022). *Applying model of brand equity in higher education marketing context. Business Systems Research*
- Mogaji, E. (2021). *Brand Management: An Introduction Through Storytelling*. Palgrave Macmillan.

Annexes

Annexe 1 : Lien entre hypothèses et questions de l'enquête

Hypothèses testées	Questions de l'enquête	Répondants
H1. La majorité des enseignants et parents d'élèves mouscronnois évoquent le Collège Saint-Henri Mouscron lorsqu'on leur demande de citer les écoles secondaires mouscronnoises auxquelles ils pensent spontanément.	Q3 : Pourriez-vous me citer les établissements scolaires secondaires mouscronnois qui vous viennent instinctivement à l'esprit ?	Les répondants ayant cité le Collège Saint-Henri Mouscron de façon assistée.
H2. La majorité des enseignants et parents d'élèves mouscronnois pensent que le Collège Saint-Henri Mouscron est un établissement scolaire technique professionnelle uniquement.	Q5 : Pour chaque établissement scolaire secondaire suivant, cochez le type d'enseignement qui y est principalement donné ?	Les répondants ayant cité le Collège Saint-Henri Mouscron de façon assistée.
H3. La majorité des enseignants/parents d'élèves de la région mouscronnoise perçoivent le Collège Saint-Henri Mouscron comme offrant une formation de qualité aux métiers techniques.	Q10 : Veuillez marquer votre degré d'accord par rapport aux items suivants, concernant le Collège Saint Henri à Mouscron	Les répondants ayant cité le Collège Saint-Henri Mouscron de façon assistée.

H4. L'élément négatif principal perçu par les enseignants/parents d'élèves mouscronnois au sujet du Collège Saint-Henri à Mouscron est le fait que le Collège soit mal fréquenté (élèves).	Q9 : Sur une échelle de 1 à 5, comment évaluez-vous le Collège Saint-Henri par rapport aux critères suivants ?	Tous les répondants
H5. Le Collège St-Henri Mouscron est perçu comme ayant l'offre la plus diversifiée, en comparaison avec les autres établissements secondaires techniques de la région mouscronnoise.	Q13 : Voici l'ensemble des établissements secondaire mouscronnois proposant des filières techniques et/ou professionnelles. Pour chaque établissement, veuillez noter de 1 à 5 la diversité des options proposées.	Tous les répondants

Annexe 2 : Profil des informants interviewés lors de la pré-enquête

Informant	Âge	Profil
1	40 ans	Parent d'un élève de 6 ^{ème} primaire scolarisé au Collège Ste-Marie à Mouscron
2	39 ans	Parent d'un élève de 6 ^{ème} primaire scolarisé au Collège d'Avelgem
3	34 ans	Parent d'un élève de 6 ^{ème} primaire scolarisé à l'ARTEM Mouscron
4	37 ans	Enseignant en 6 ^e primaire à l'Artem Mouscron
5	28 ans	Enseignant en 6 ^e primaire à l'Institut du Sacré-Cœur Mouscron
6	31 ans	Enseignant en 2 ^e secondaire à l'école des Frères de Tournai
7	26 ans	Enseignant en 2 ^e secondaire au Collège Ste-Marie à Mouscron
8	49 ans	Enseignant en 2 ^e secondaire au Collège Ste-Marie à Mouscron

Annexe 3 : Tests complémentaires relatifs aux hypothèses

H1 bis. La majorité des enseignants et parents d'élèves mouscronnois évoquent le Collège Saint-Henri Mouscron lorsqu'on leur demande de citer les écoles secondaires mouscronnoises auxquelles ils pensent spontanément.

Pour cette hypothèse, un test relatif à une fréquence a été effectué afin de déterminer si le Collège Saint-Henri Mouscron a été évoqué spontanément par la majorité des répondants ayant cité le Collège Saint-Henri Mouscron de façon assistée.

1. Enseignants de fin de cycle primaire

Echantillon utilisé	Taille échantillon	Approximation loi normale ?	Fréquence observée	Valeur t	Seuil critique
Enseignants ayant cité le Collège de façon assistée	41	Oui	$\frac{\sqrt{0,5 \times (1 - 0,5)}}{41} = 0,012$	1,645	$0,5 + 1,645 \times 0,012 = 0,519$
Fréquence de répondants définissant le Collège Saint-Henri Mouscron comme un établissement scolaire offrant une formation de qualité aux métiers techniques.				Test H1	
65,85% > 51,9% (seuil critique)				H1 acceptée et H0 rejetée	

L'hypothèse selon laquelle la majorité des enseignants de fin de cycle primaire cite spontanément le Collège Saint-Henri Mouscron est vérifiée.

2. Enseignants de début de cycle secondaire

Echantillon utilisé	Taille échantillon	Approximation loi normale ?	Fréquence observée	Valeur t	Seuil critique
Enseignants ayant cité le Collège de façon assistée	31	Oui	$\frac{\sqrt{0,5 \times (1 - 0,5)}}{31} = 0,016$	1,645	$0,5 + 1,645 \times 0,016 = 0,526$
Fréquence de répondants définissant le Collège Saint-Henri Mouscron comme un établissement scolaire offrant une formation de qualité aux métiers techniques.				Test H1	
74,19% > 52,63% (seuil critique)				H1 acceptée et H0 rejetée	

L'hypothèse selon laquelle la majorité des enseignants de début de cycle secondaire cite spontanément le Collège Saint-Henri Mouscron est vérifiée.

3. Parents d'enfants en âge de fréquenter le secondaire inférieur

Echantillon utilisé	Taille échantillon	Approximation loi normale ?	Fréquence observée	Valeur t	Seuil critique
Parents ayant cité le Collège de façon assistée	60	Oui	$\frac{\sqrt{0,5 \times (1 - 0,5)}}{60}$ = 0,0083	1,645	$0,5 + 1,645 \times 0,0083 = 0,514$
Fréquence de répondants définissant le Collège Saint-Henri Mouscron comme un établissement scolaire offrant une formation de qualité aux métiers techniques.				Test H1	
78,30% > 51,4% (seuil critique)				H1 acceptée et H0 rejetée	

L'hypothèse selon laquelle la majorité des enseignants de fin de cycle primaire cite spontanément le Collège Saint-Henri Mouscron est vérifiée.

H2 bis. La majorité des enseignants et parents d'élèves mouscronnois pensent que le Collège Saint-Henri Mouscron est un établissement scolaire technique professionnelle uniquement.

Pour cette hypothèse, un test relatif à une fréquence a été effectué afin de déterminer si le Collège Saint-Henri Mouscron a été considéré comme un établissement scolaire offrant principalement des cours de filière professionnelle par la majorité des répondants ayant cité le Collège Saint-Henri Mouscron de façon assistée.

1. Enseignants de fin de cycle primaire

Echantillon utilisé	Taille échantillon	Approximation loi normale ?	Fréquence observée	Valeur t	Seuil critique
Enseignants ayant cité le Collège de façon assistée	41	Oui	$\frac{\sqrt{0,5 \times (1 - 0,5)}}{41}$ = 0,012	1,645	$0,5 + 1,645 \times 0,012 = 0,519$
Fréquence de répondants définissant le Collège Saint-Henri Mouscron comme un établissement scolaire technique professionnelle uniquement.				Test H1	
85,37% > 51,9% (seuil critique)				H1 acceptée et H0 rejetée	

L'hypothèse selon laquelle une majorité des enseignants de fin de cycle primaire définissant le Collège Saint-Henri Mouscron comme un établissement scolaire technique professionnelle uniquement est validée.

2. Enseignants de début de cycle secondaire

Echantillon utilisé	Taille échantillon	Approximation loi normale ?	Fréquence observée	Valeur t	Seuil critique
Enseignants ayant cité le Collège de façon assistée	31	Oui	$\frac{\sqrt{0,5 \times (1 - 0,5)}}{31} = 0,016$	1,645	$0,5 + 1,645 \times 0,016 = 0,526$
Fréquence de répondants définissant le Collège Saint-Henri Mouscron comme un établissement scolaire technique professionnelle uniquement.				Test H1	
87,10% > 52,63% (seuil critique)				H1 acceptée et H0 rejetée	

L'hypothèse selon laquelle une majorité des enseignants de début de cycle secondaire définissant le Collège Saint-Henri Mouscron comme un établissement scolaire technique professionnelle uniquement est validée.

3. Parents d'enfants en âge de fréquenter le secondaire inférieur

Echantillon utilisé	Taille échantillon	Approximation loi normale ?	Fréquence observée	Valeur t	Seuil critique
Parents ayant cité le Collège de façon assistée	60	Oui	$\frac{\sqrt{0,5 \times (1 - 0,5)}}{60} = 0,0083$	1,645	$0,5 + 1,645 \times 0,0083 = 0,514$
Fréquence de répondants définissant le Collège Saint-Henri Mouscron comme un établissement scolaire offrant une formation de qualité aux métiers techniques.				Test H1	
86,67% > 51,4% (seuil critique)				H1 acceptée et H0 rejetée	

L'hypothèse selon laquelle une majorité des parents d'élèves en âge de fréquenter le secondaire inférieur définissant le Collège Saint-Henri Mouscron comme un établissement scolaire technique professionnelle uniquement est validée.

H3 bis. La majorité des enseignants/parents d'élèves de la région mouscronnoise perçoivent le Collège Saint-Henri Mouscron comme offrant une formation de qualité aux métiers techniques.

Pour cette hypothèse, un test relatif à une fréquence a été effectué afin de déterminer si le Collège Saint-Henri Mouscron a été considéré comme un établissement scolaire offrant une formation de qualité aux métiers techniques.

1. Enseignants de fin de cycle primaire

Echantillon utilisé	Taille échantillon	Approximation loi normale ?	Fréquence observée	Valeur t	Seuil critique
Enseignants ayant cité le Collège de façon assistée	41	Oui	$\frac{\sqrt{0,5 \times (1 - 0,5)}}{41}$ = 0,012	1,645	$0,5 + 1,645 \times 0,012 = 0,519$
Fréquence de répondants définissant le Collège Saint-Henri Mouscron comme un établissement scolaire technique professionnelle uniquement.				Test H1	
100% > 51,9% (seuil critique)				H1 acceptée et H0 rejetée	

L'hypothèse selon laquelle le Collège Saint-Henri Mouscron offre un enseignement de qualité aux métiers techniques est vérifiée. En effet, 29 enseignants ont indiqué être « Assez d'accord » envers cet item, tandis que les 12 enseignants restants ont indiqué être « Tout à fait d'accord » envers cet item.

2. Enseignants de début de cycle secondaire

Echantillon utilisé	Taille échantillon	Approximation loi normale ?	Fréquence observée	Valeur t	Seuil critique
Enseignants ayant cité le Collège de façon assistée	31	Oui	$\frac{\sqrt{0,5 \times (1 - 0,5)}}{31}$ = 0,016	1,645	$0,5 + 1,645 \times 0,016 = 0,526$
Fréquence de répondants définissant le Collège Saint-Henri Mouscron comme un établissement scolaire technique professionnelle uniquement.				Test H1	
90,33% > 52,63% (seuil critique)				H1 acceptée et H0 rejetée	

L'hypothèse selon laquelle le Collège Saint-Henri Mouscron offre un enseignement de qualité aux métiers techniques est vérifiée. En effet, 13 enseignants ont indiqué être « Assez d'accord » envers cet item. 15 enseignants ont indiqué être « Tout à fait d'accord » envers cet item tandis que les 3 derniers étaient indifférents (Ni d'accord, ni pas d'accord).

3. Parents d'enfants en âge de fréquenter le secondaire inférieur

Echantillon utilisé	Taille échantillon	Approximation loi normale ?	Fréquence observée	Valeur t	Seuil critique
Parents ayant cité le Collège de façon assistée	60	Oui	$\sqrt{\frac{0,5 \times (1 - 0,5)}{60}}$ = 0,0083	1,645	$0,5 + 1,645 \times 0,0083 = 0,514$
Fréquence de répondants définissant le Collège Saint-Henri Mouscron comme un établissement scolaire offrant une formation de qualité aux métiers techniques.				Test H1	
83,34% > 51,4% (seuil critique)				H1 acceptée et H0 rejetée	

L'hypothèse selon laquelle le Collège Saint-Henri Mouscron offre une enseignement de qualité aux métiers techniques est vérifiée. En effet, 37 parents ont indiqué être « Assez d'accord » envers cet item. 13 parents ont indiqué être « Tout à fait d'accord » envers cet item tandis que les 10 derniers étaient soit indifférents pour 7 d'entre eux (Ni d'accord, ni pas d'accord) soit « Assez peu d'accord » pour 3 de ces parents.

H4 bis. L'élément négatif principal perçu par les enseignants/parents d'élèves mouscronnois au sujet du Collège Saint-Henri à Mouscron est le fait que le Collège soit mal fréquenté (élèves).

Pour cette hypothèse, un test Catego a été effectué afin de déterminer si les élèves fréquentant le Collège Saint-Henri Mouscron ont une mauvaise réputation.

1. Enseignants de fin de cycle primaire

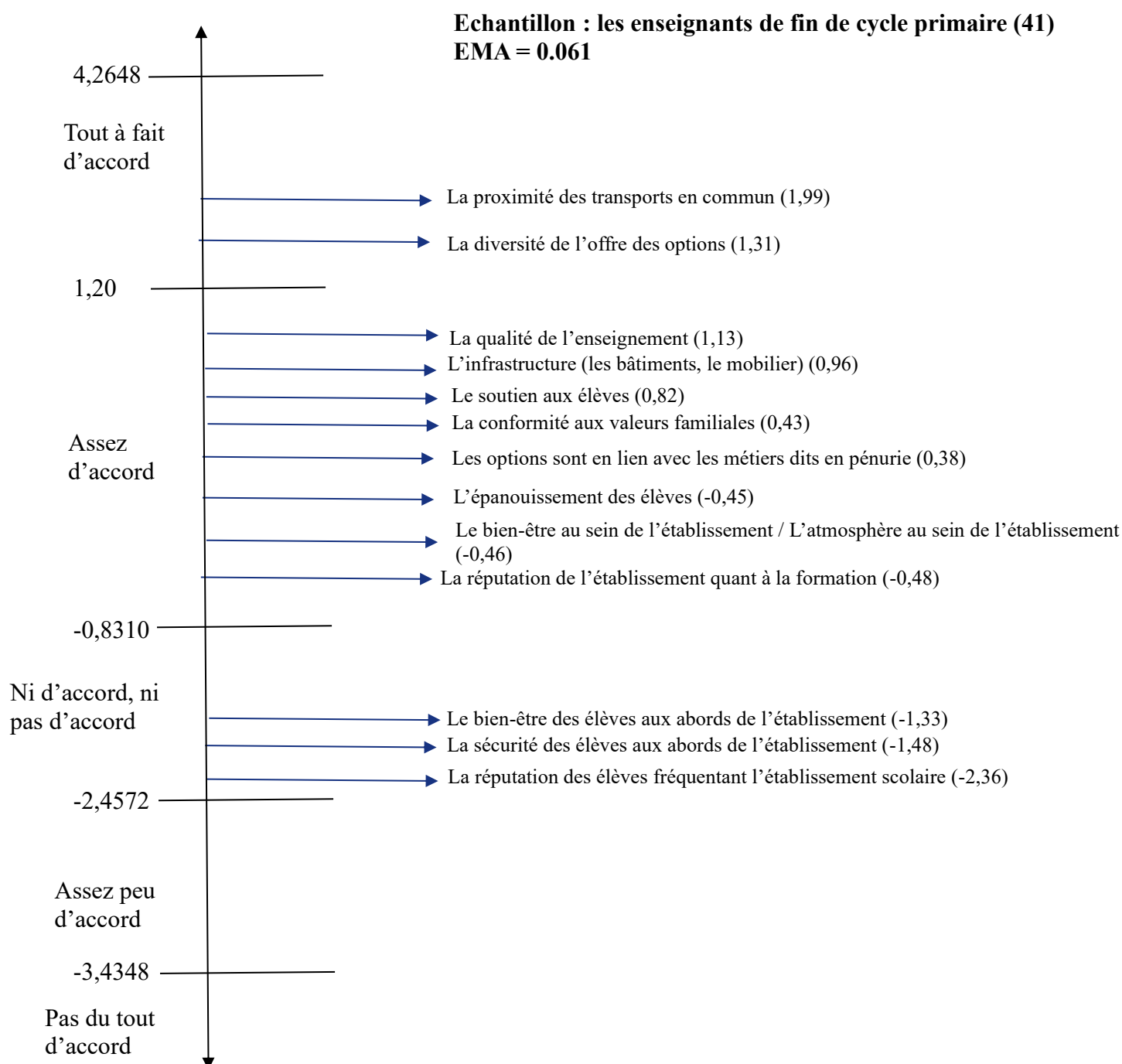


Figure 3 : Echelle Catego de L'élément négatif principal perçu par les enseignants/parents d'élèves mouscronnois au sujet du Collège Saint-Henri à Mouscron est le fait que le Collège soit mal fréquenté (élèves) (Enseignants de fin de cycle primaire).

L'hypothèse selon laquelle l'élément négatif principal perçu par les enseignants de fin de cycle primaire au sujet du Collège Saint-Henri Mouscron est le fait que le Collège soit mal fréquenté (élèves) est vérifiée.

2. Enseignants de début de cycle secondaire

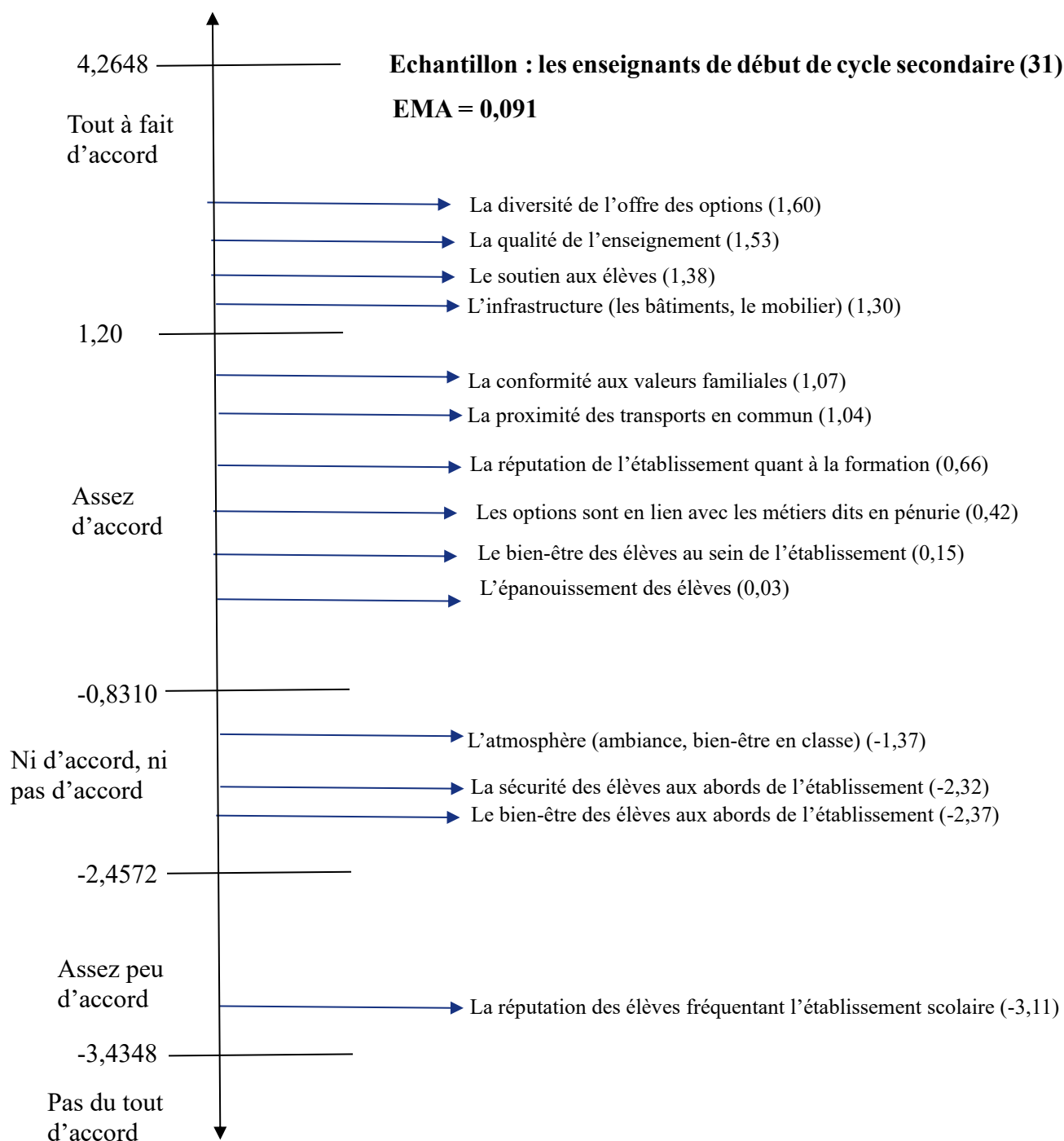
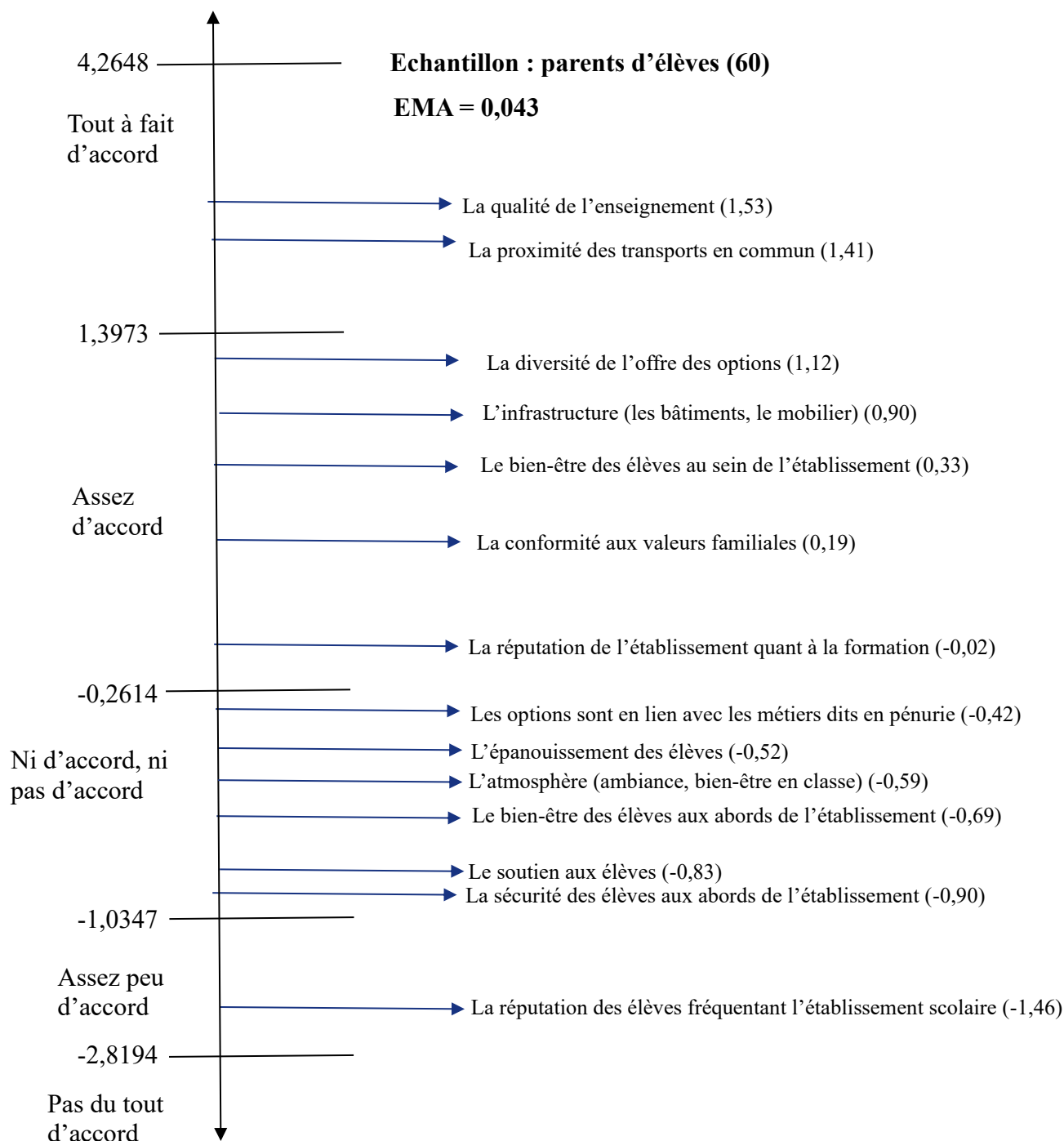


Figure 4 : Echelle Catego de L'élément négatif principal perçu par les enseignants/parents d'élèves mouscronnois au sujet du Collège Saint-Henri à Mouscron est le fait que le Collège soit mal fréquenté (élèves) (Enseignants de début de cycle secondaire).

L'hypothèse selon laquelle l'élément négatif principal perçu par les enseignants de début de cycle secondaire au sujet du Collège Saint-Henri Mouscron est le fait que le Collège soit mal fréquenté (élèves) est vérifiée.

3. Parents d'enfants en âge de fréquenter le secondaire inférieur



L'hypothèse selon laquelle l'élément négatif principal perçu par les parents d'élèves en âge de fréquenter le secondaire inférieur au sujet du Collège Saint-Henri Mouscron est le fait que le Collège soit mal fréquenté (élèves) est vérifiée.

H5 bis. Le Collège St-Henri Mouscron est perçu comme ayant l'offre la plus diversifiée, en comparaison avec les autres établissements secondaires techniques de la région mouscronnoise.

Pour cette hypothèse, un test Catego a été effectué afin de déterminer si le Collège Saint-Henri Mouscron est réputé ou non pour sa richesse d'options proposées, en comparaison avec d'autres établissements scolaires mouscronnois proposant des options/filières orientées technique.

1. Enseignants de fin de cycle primaire

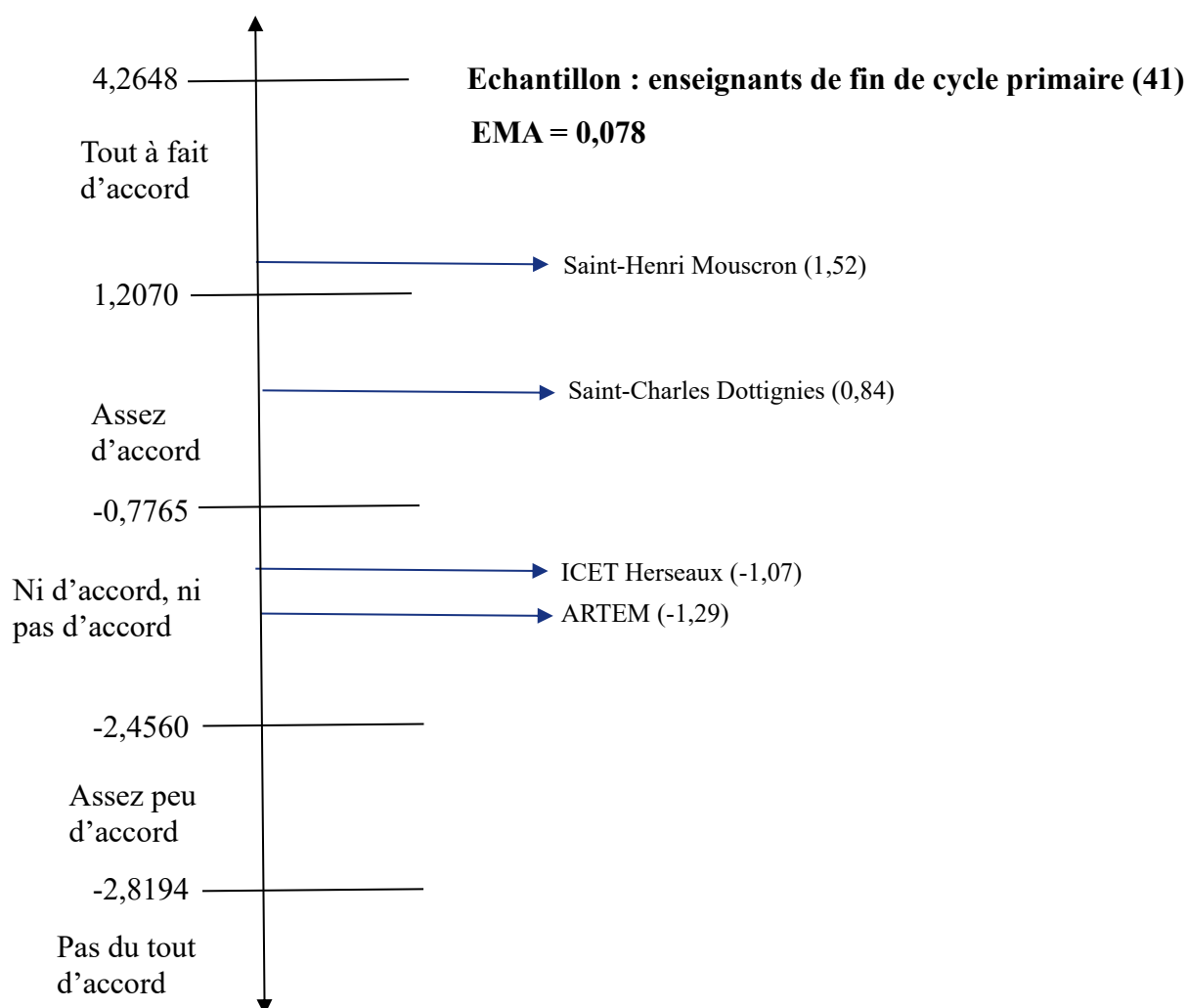


Figure 6 : Echelle Catego sur : Le Collège St-Henri Mouscron est perçu comme ayant l'offre la plus diversifiée, en comparaison avec les autres établissements secondaires techniques de la région mouscronnoise (Enseignants de fin de cycle primaire).

L'hypothèse selon laquelle le Collège Saint-Henri Mouscron est l'établissement scolaire secondaire technique ayant une proposition d'options la plus élevée est vérifiée. L'hypothèse 5 confirme donc qu'en comparaison avec d'autres établissements scolaires, le Collège Saint-Henri Mouscron est perçu, par les Enseignants de fin de cycle primaire, comme ayant une proposition d'options et de filières variées.

2. Enseignants de début de cycle secondaire

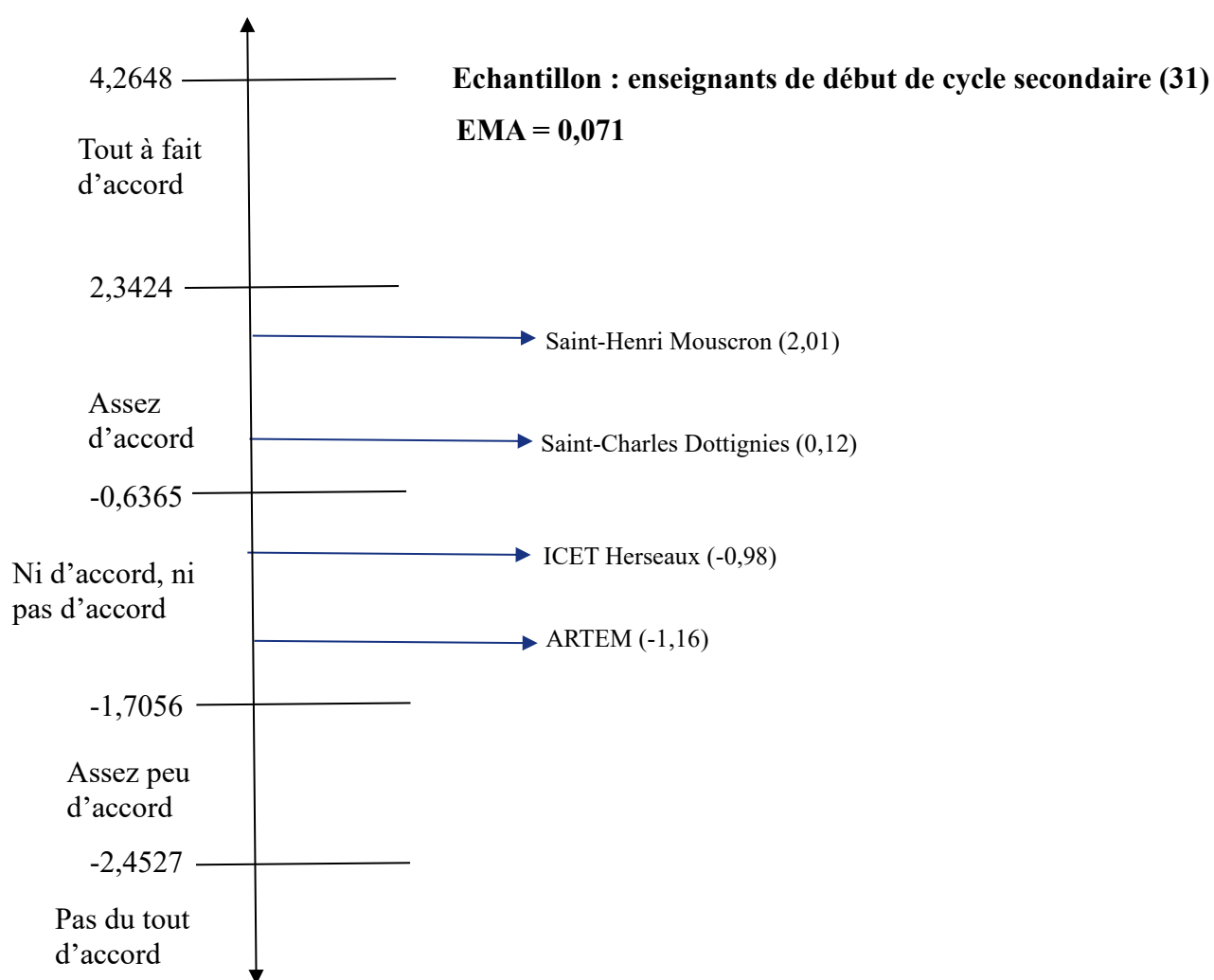


Figure 7 : Echelle Catego sur : Le Collège St-Henri Mouscron est perçu comme ayant l'offre la plus diversifiée, en comparaison avec les autres établissements secondaires techniques de la région mouscronnoise (Enseignants de début de cycle secondaire).

L'hypothèse selon laquelle le Collège Saint-Henri Mouscron est l'établissement scolaire secondaire technique ayant une proposition d'options la plus élevée est vérifiée. L'hypothèse 5 confirme donc qu'en comparaison avec d'autres établissements scolaires, le Collège Saint-Henri Mouscron est perçu, par les Enseignants de début de cycle secondaire, comme ayant une proposition d'options et de filières variées.

3. Parents d'enfants en âge de fréquenter le secondaire inférieur

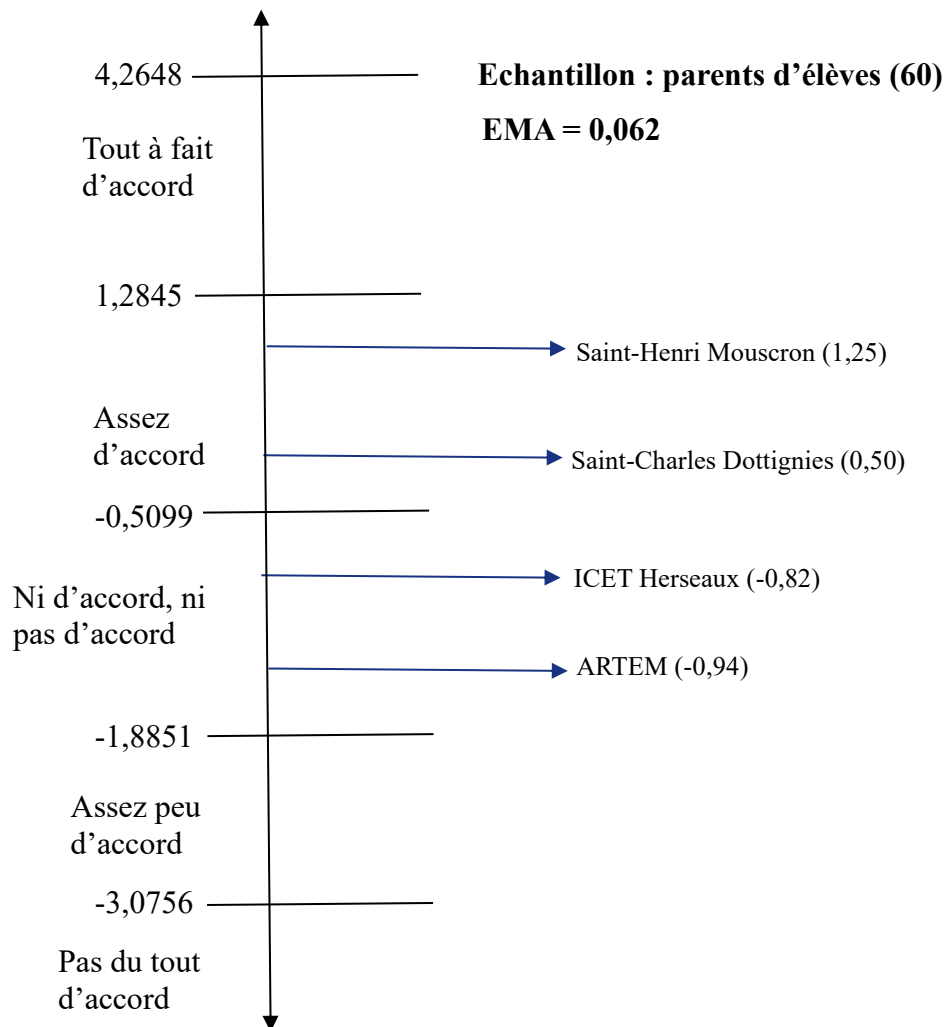


Figure 8 : Echelle Catego sur : Le Collège St-Henri Mouscron est perçu comme ayant l'offre la plus diversifiée, en comparaison avec les autres établissements secondaires techniques de la région mouscronnoise (Parents d'élèves).

L'hypothèse selon laquelle le Collège Saint-Henri Mouscron est l'établissement scolaire secondaire technique ayant une proposition d'options la plus élevée est vérifiée. L'hypothèse 5 confirme donc qu'en comparaison avec d'autres établissements scolaires, le Collège Saint-Henri Mouscron est perçu, par les Parents d'élèves en âge de fréquenter le secondaire inférieur, comme ayant une proposition d'options et de filières variées.

Annexe 4 : Les critères de choix importants dans le cadre de la sélection d'une école pour l'élève/l'enfant.

1. Echantillon total

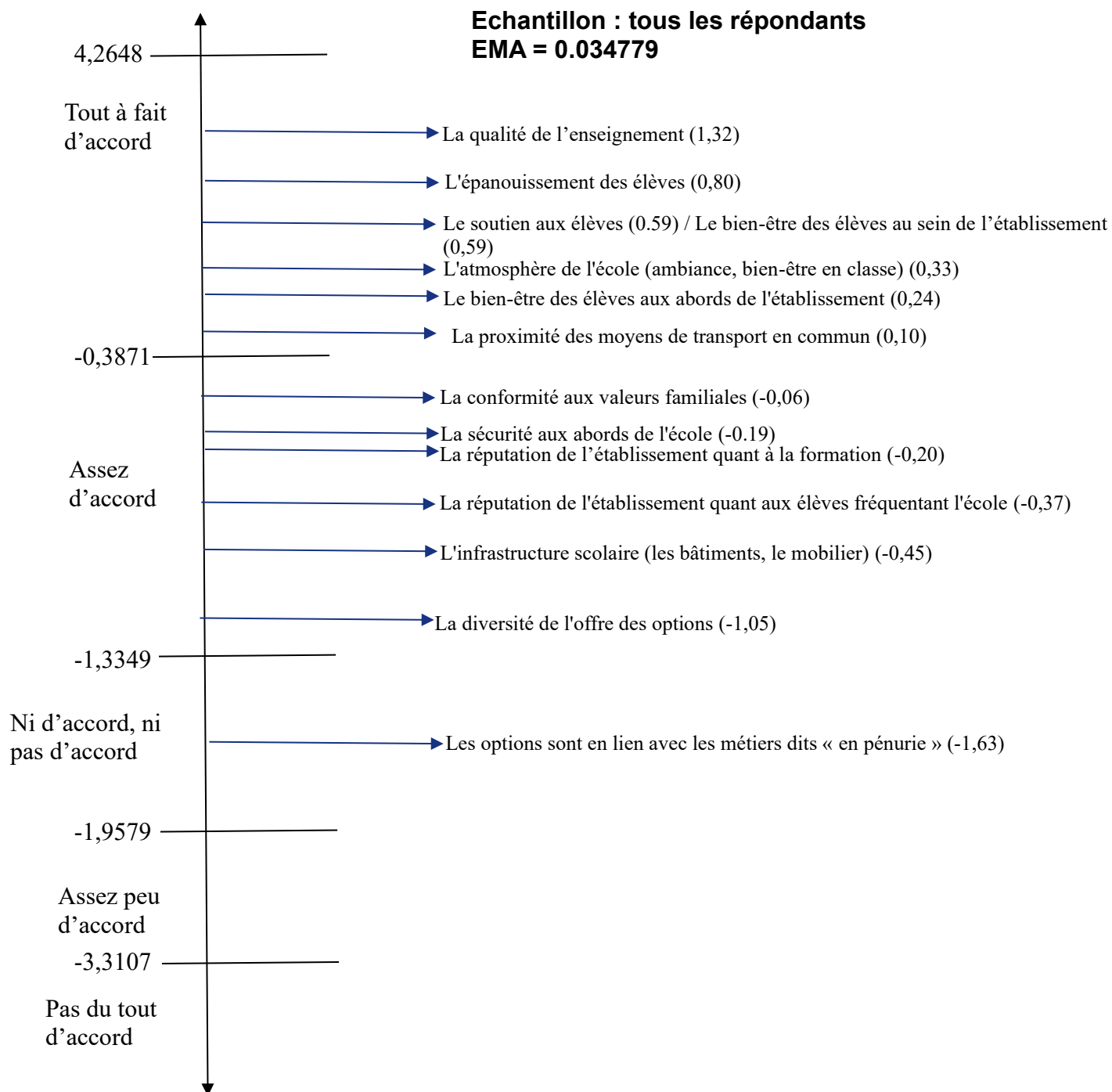


Figure 9 : Echelle Catego de l'importance des critères influençant le choix de sélection d'une école.

2. Enseignants de fin de cycle primaire

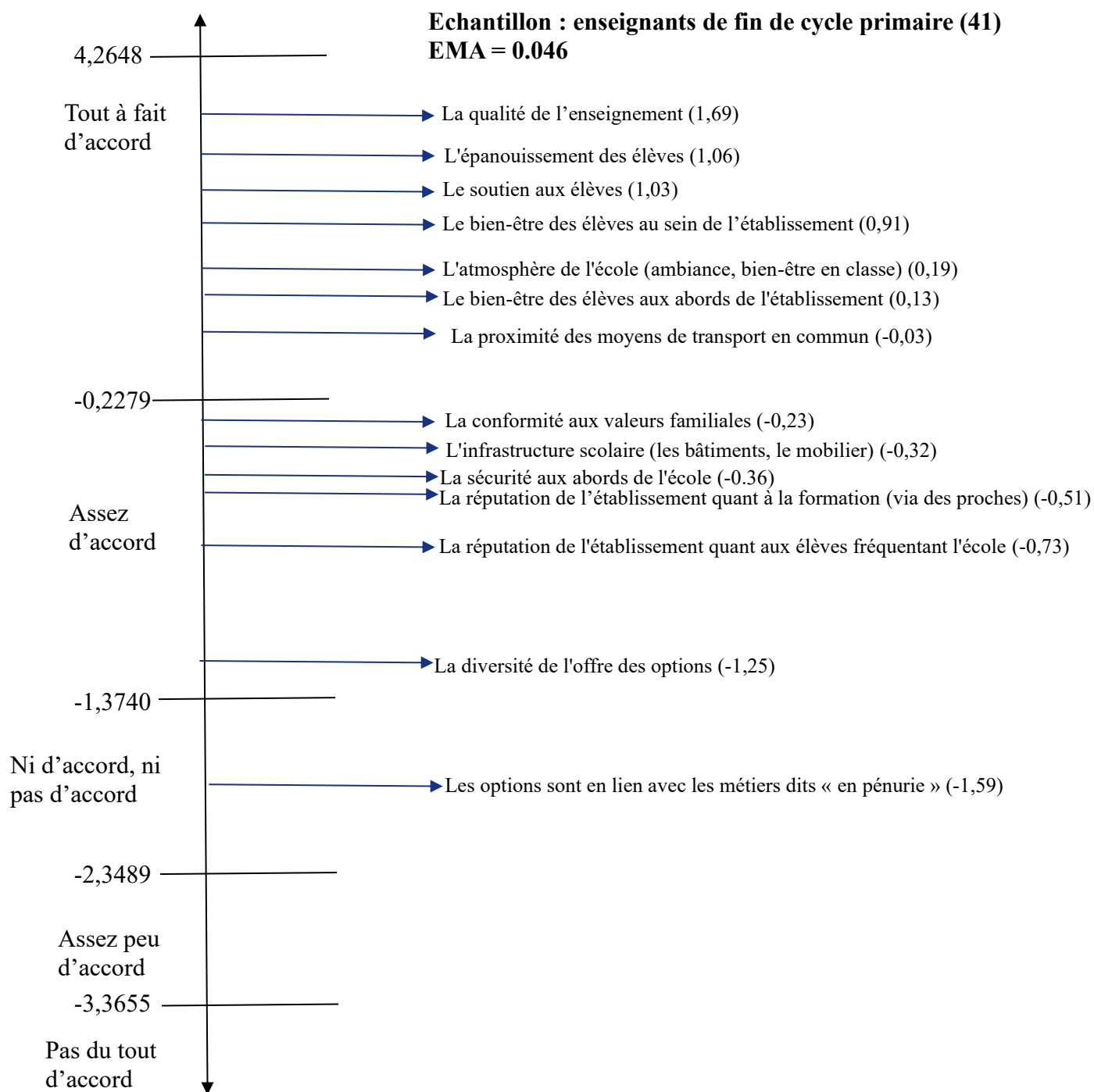


Figure 10 : Echelle Catego de l'importance des critères influençant le choix de sélection d'une école (Enseignants de fin de cycle primaire).

3. Enseignants de début de cycle secondaire

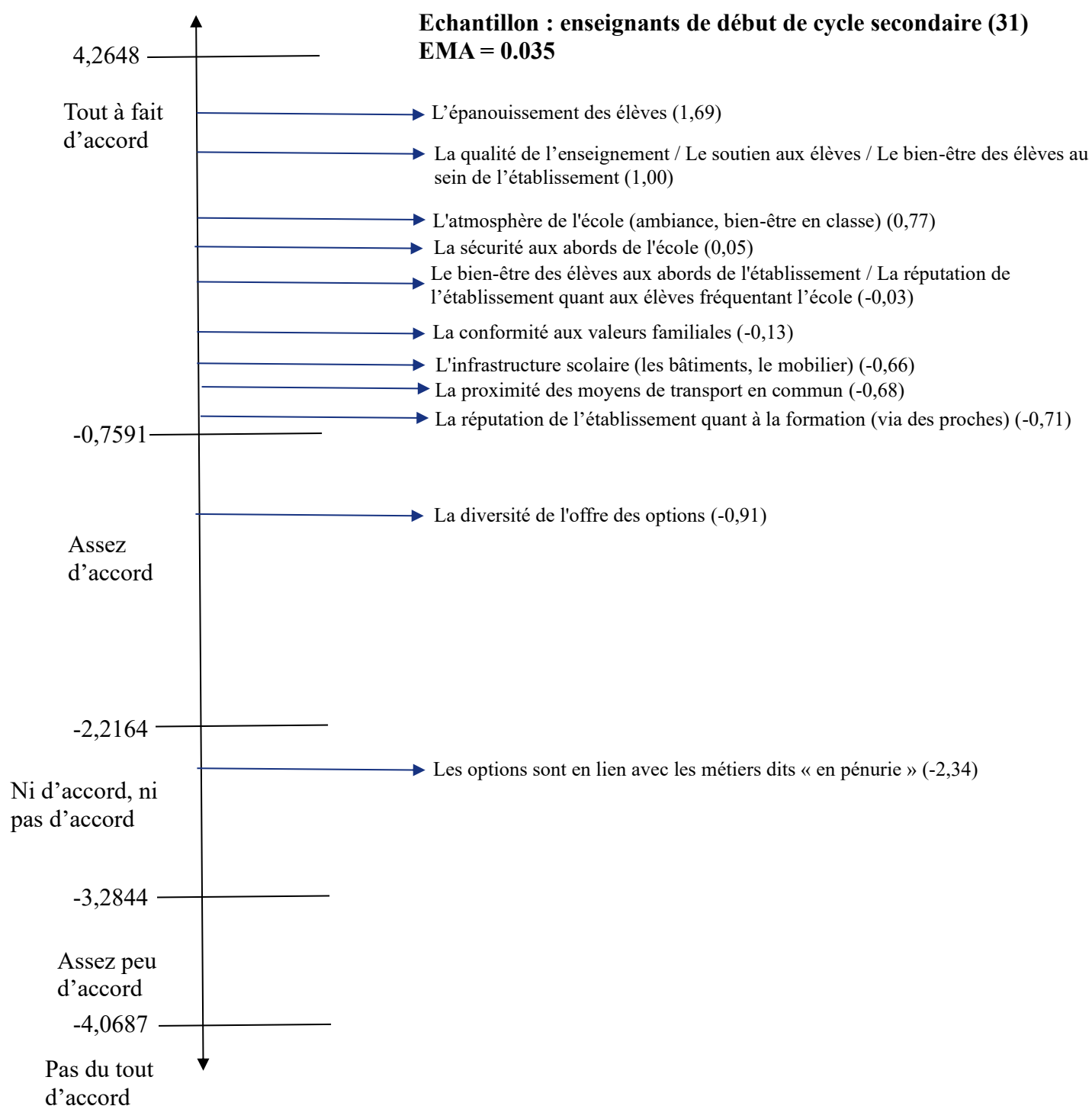


Figure 11 : Echelle Catego de l'importance des critères influençant le choix de sélection d'une école (Enseignants de début de cycle secondaire).

4. Parents d'enfants en âge de fréquenter le secondaire inférieur

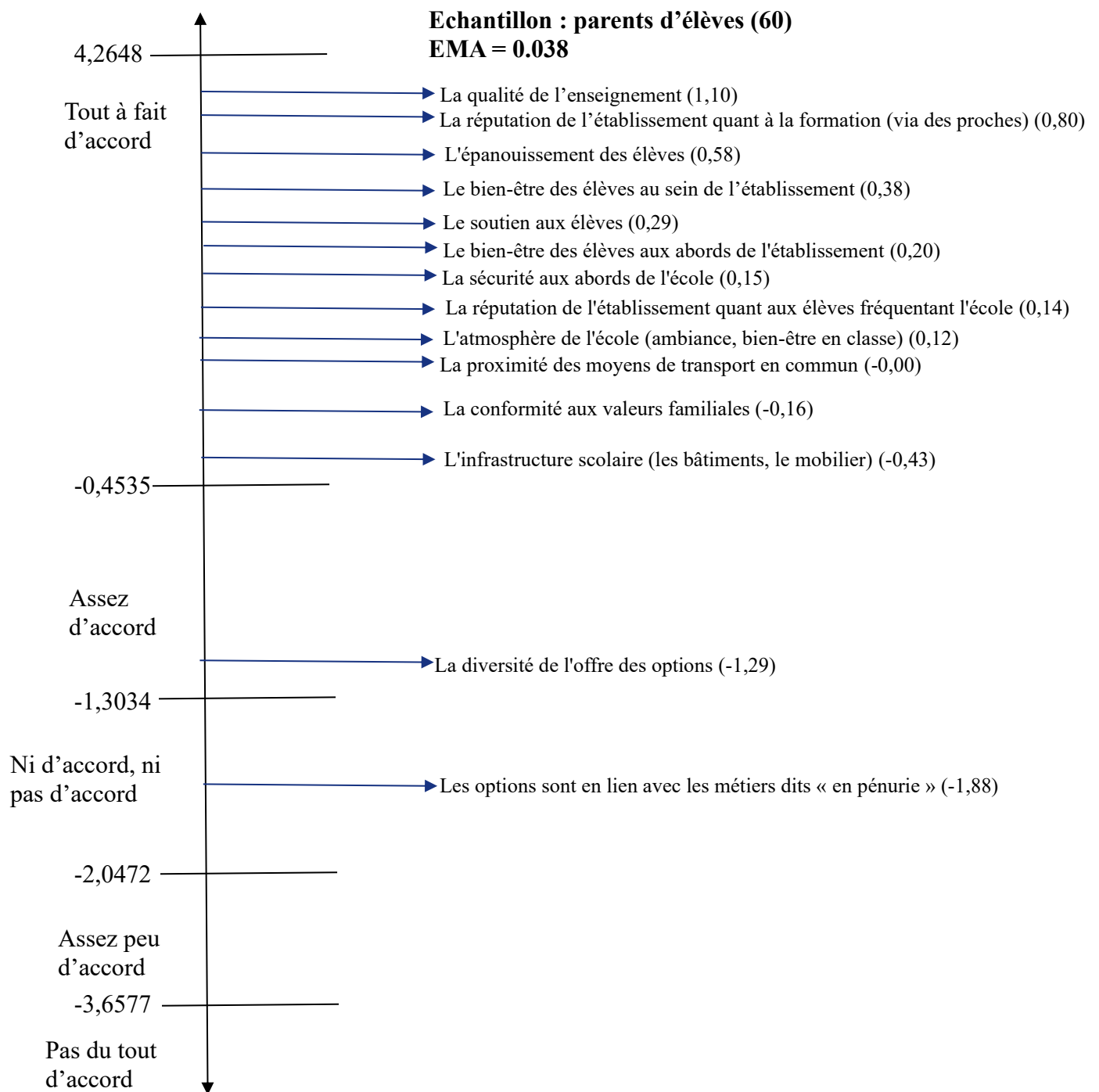


Figure 12 : Echelle Catego de l'importance des critères influençant le choix de sélection d'une école (Parents d'élèves).

Annexe 5 : Analyse des valeurs du Collège Saint-Henri Mouscron

L'hypothèse n°2 « La majorité des enseignants et parents d'élèves mouscronnois pensent que le Collège Saint-Henri Mouscron est un établissement scolaire technique professionnelle uniquement. » a confirmé que le Collège Saint-Henri Mouscron était considéré comme un établissement scolaire offrant davantage de cours orientés technique professionnelle.

Dans le questionnaire quantitatif, les répondants ont été amenés à répondre à la question suivante : « Le Collège Saint-Henri Mouscron pourrait mettre en avant des "valeurs" caractérisant la formation donnée à ses élèves. Dans quelle mesure pensez-vous que chacune d'entre elles reflète le Collège Saint-Henri Mouscron ? »

Afin d'analyser ces résultats, une échelle Catego sera utilisée. Cela nous permettra de déterminer quelles valeurs ont été mises en avant par les répondants.

1. Echantillon total

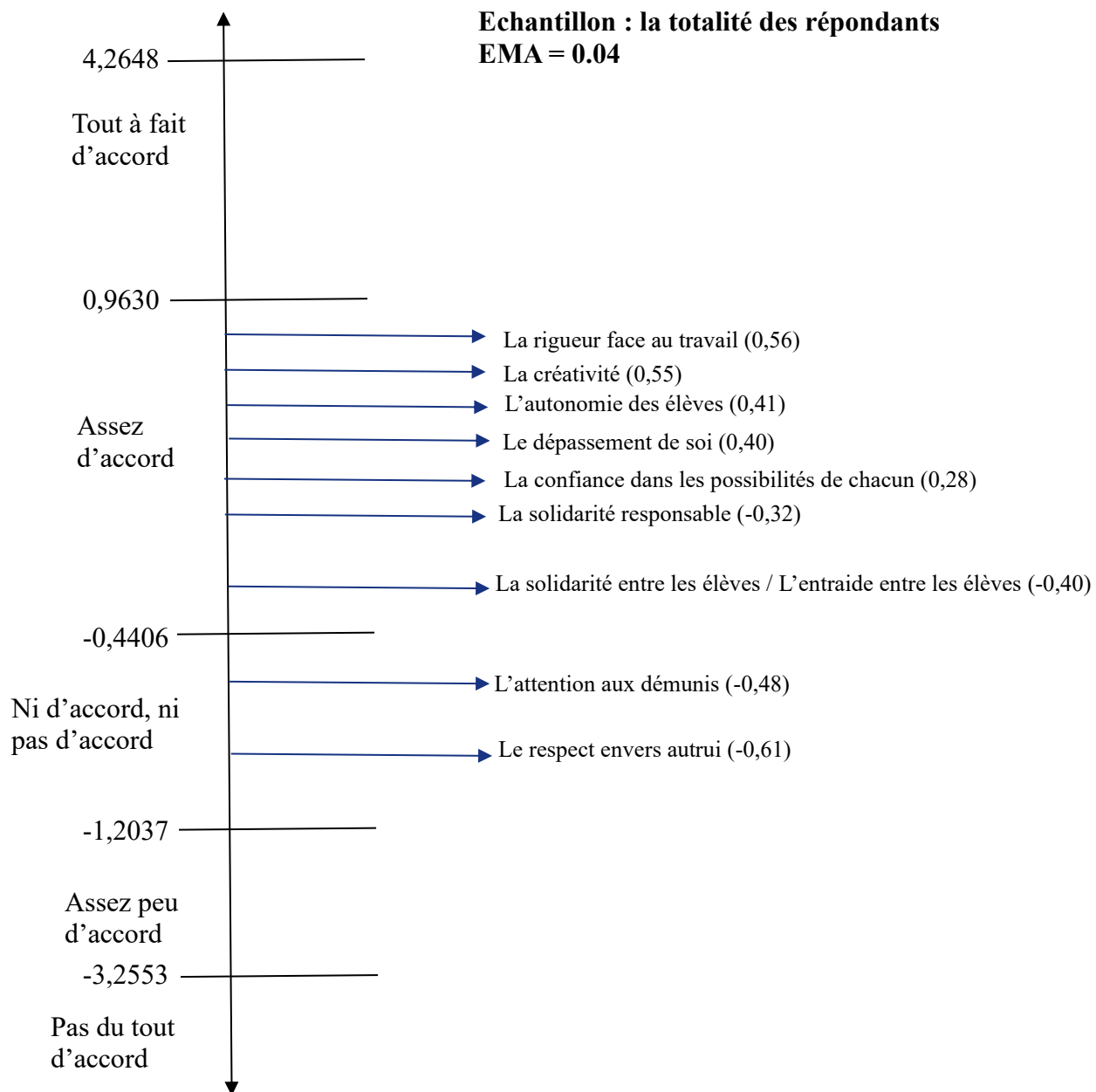


Figure 13 : Echelle Catego des valeurs véhiculées par le Collège Saint-Henri Mouscron selon les répondants

La valeur principale mise en avant par l'ensemble des répondants est une valeur liée au monde professionnel. Les valeurs formulées par le Collège Saint-Henri Mouscron telles que l'attention aux démunis, le respect envers autrui ou encore la solidarité responsable ne figurent pas parmi les valeurs mises en avant par les répondants.

2. Enseignants de fin de cycle primaire

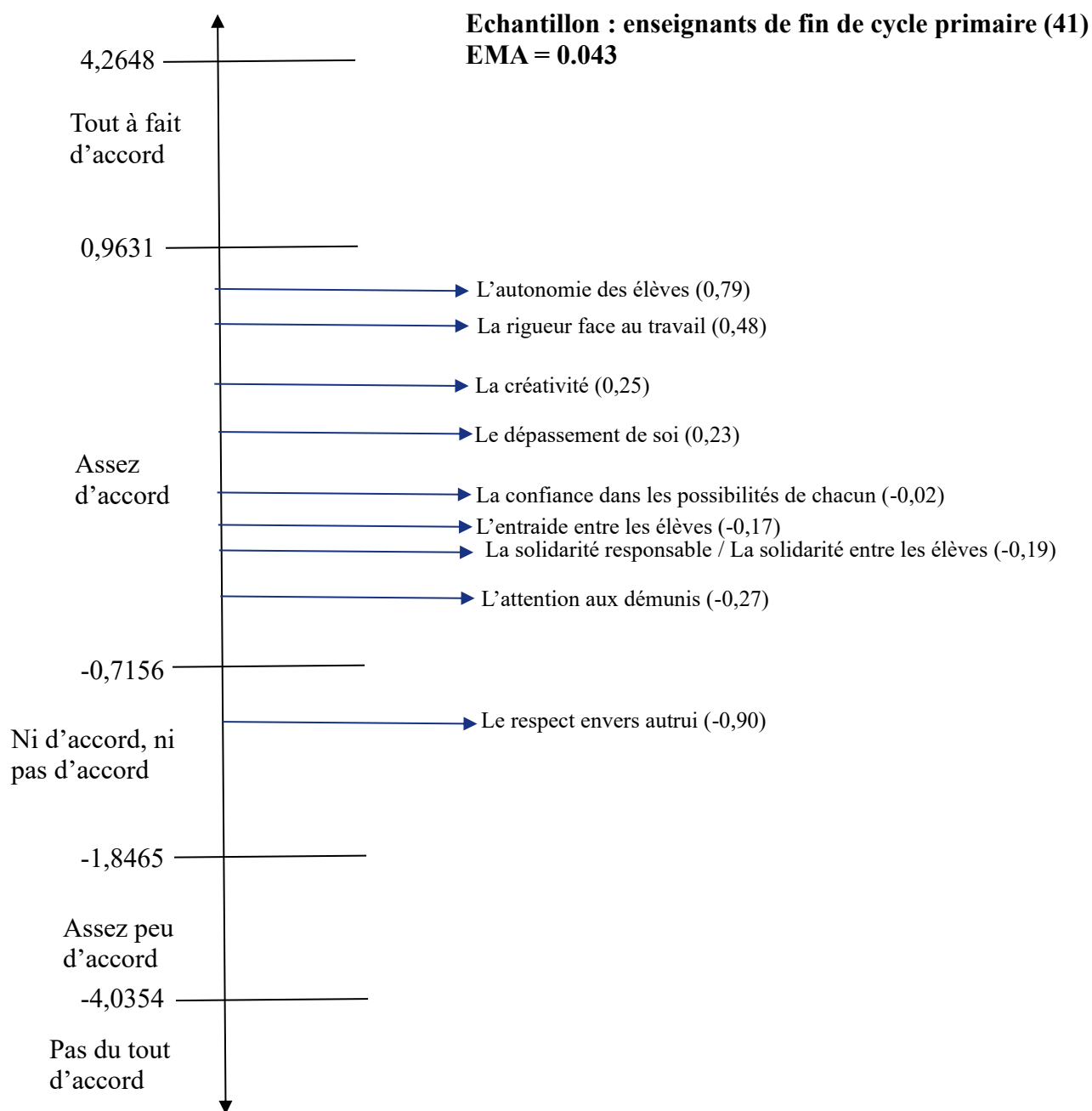


Figure 14 : Echelle Catego des valeurs véhiculées par le Collège Saint-Henri Mouscron selon les répondants (Enseignants de fin de cycle primaire).

3. Enseignants de début de cycle secondaire

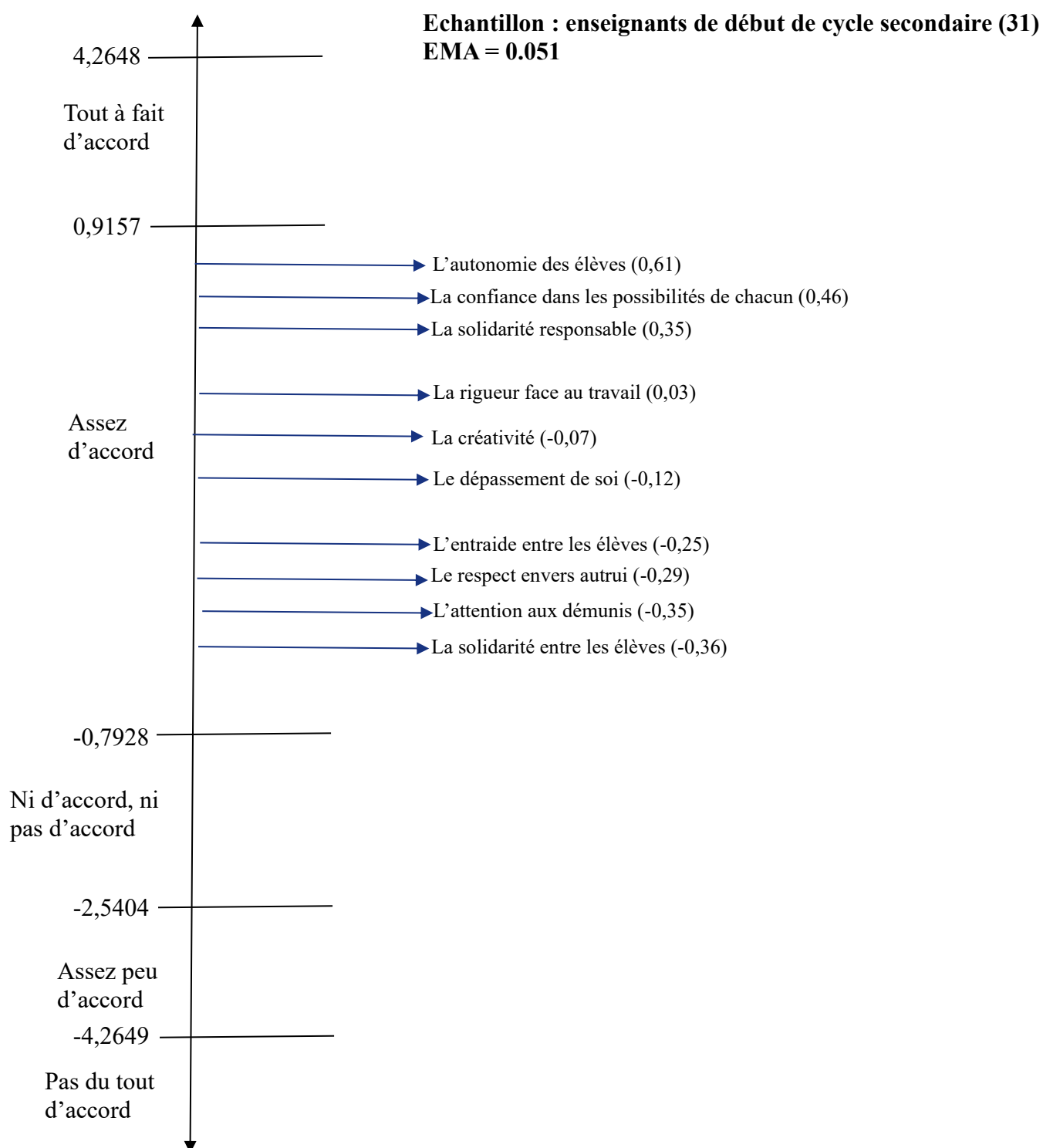


Figure 15 : Echelle Catego des valeurs véhiculées par le Collège Saint-Henri Mouscron selon les répondants (Enseignants de début de cycle secondaire).

4. Parents d'enfants en âge de fréquenter le secondaire inférieur

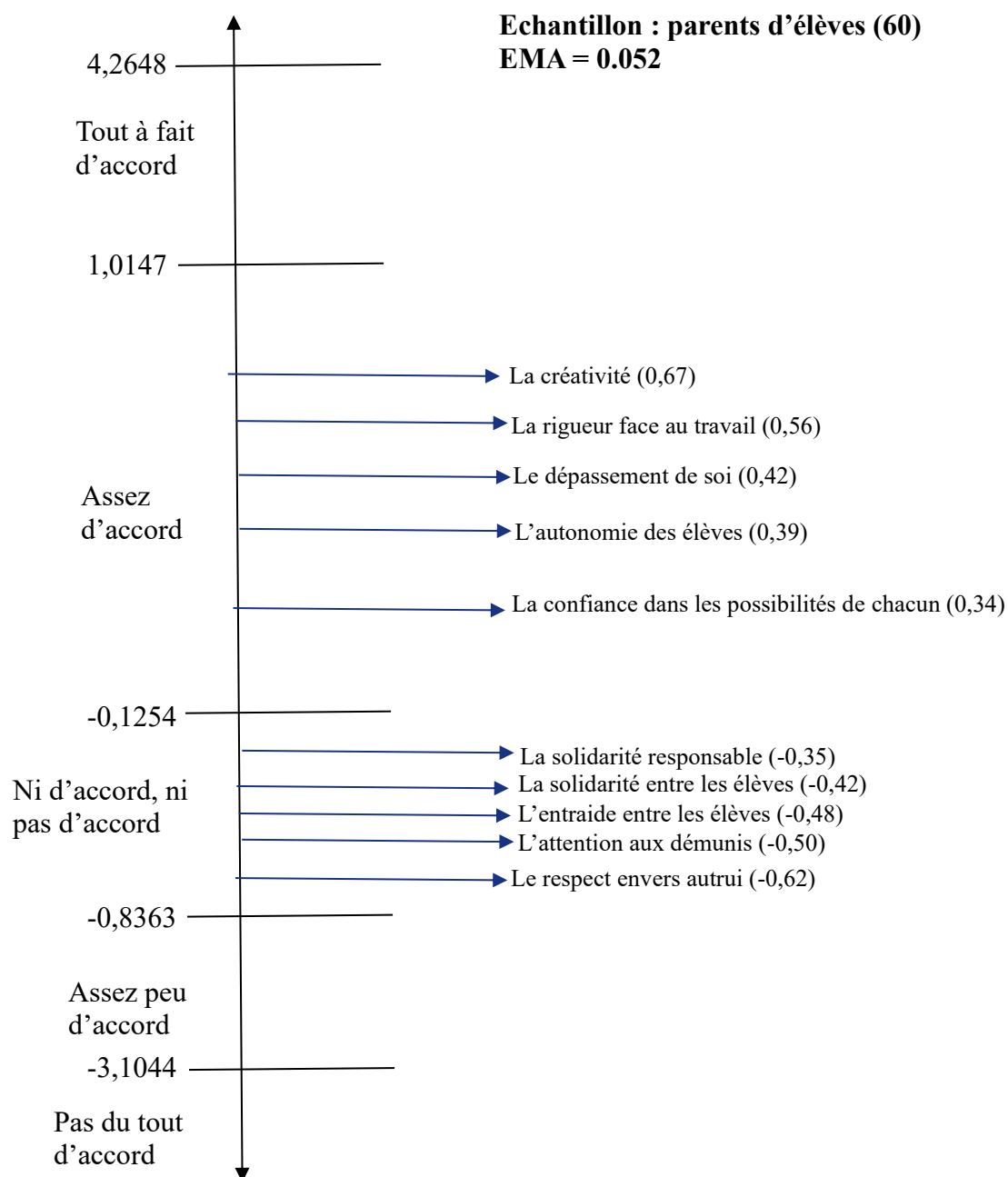


Figure 16 : Echelle Catego des valeurs véhiculées par le Collège Saint-Henri Mouscron selon les répondants (Parents d'élèves).

Annexe 6 : Analyse de la publicité faite par le Collège Saint-Henri Mouscron

En ce qui concerne la publicité faite par le Collège Saint-Henri Mouscron, 40.15% des répondants affirment en avoir déjà aperçu. Si nous détaillions ce résultat pour chacun des profils de l'enquête, cela nous donnerait les résultats suivants : 43.90% pour les enseignants de fin de cycle primaire, 54.84% pour les enseignants de début de cycle secondaire et 30% pour les parents d'enfants en âge de fréquenter le secondaire inférieur.

De par ces résultats, nous pouvons nous apercevoir que la communication réalisée par le Collège Saint-Henri Mouscron est davantage axée sur les enseignants et établissements scolaires. Cela peut notamment faire référence aux dires de la direction, qui affirmait que le Collège Saint-Henri Mouscron réalisait déjà davantage d'activités avec les écoles primaires avoisinantes principalement.

Si on s'intéresse désormais aux canaux de communication, 77.36% des répondants ayant déjà aperçu de la publicité émise par le Collège Saint-Henri Mouscron l'ont aperçue aux abords de l'établissement scolaire, via les affiches publicitaires aux abords de l'école. Le second canal est les journaux, avec 50,94% des répondants concernés. Suivent ensuite les réseaux sociaux (28.30% via Facebook, 3.77% via Instagram). Enfin, suivent les publicités transmises dans les boîtes aux lettres avec 11.32%, les affiches publicitaires positionnées dans la ville de Mouscron avec 9.43% et les spots publicitaires réalisés via la radio pour 3.77% d'entre eux.

Parmi les répondants ayant déjà aperçu de la publicité émise par le Collège Saint-Henri Mouscron, 77.36% d'entre eux se souvenaient du message véhiculé. Pour 80.49% des répondants, la publicité aperçue traitait de l'invitation aux portes ouvertes. 70.73% des répondants ont aperçu de la publicité relative aux inscriptions au Saint-Henri Mouscron, 24.39% ont aperçu de la publicité illustrant les options proposées par l'établissement scolaire. Enfin, 2.44% des répondants (1) en ont vu à propos d'informations sur la vie au sein de l'établissement scolaire (témoignages d'élèves fréquentant actuellement l'école).

La majorité des répondants (56.10%) affirme que le Collège Saint-Henri Mouscron ne communique pas suffisamment. 17.07% n'ayant pas d'avis à ce sujet et 26.83% indiquent que le Collège Saint-Henri Mouscron communique suffisamment.

68.29% des répondants aimeraient que le Collège Saint-Henri Mouscron communique davantage. 9.76% des répondants estiment que le Collège ne devrait pas améliorer sa communication, tandis que 21.95% d'entre eux n'ont pas émis d'avis favorable ou défavorable.

Parmi les répondants favorables à ce que le Collège Saint-Henri Mouscron améliore sa communication, une majorité d'entre eux (60.71%) souhaiterait visualiser des témoignages d'élèves fréquentant ou ayant fréquenté le Collège Saint-Henri Mouscron. 35.71% des répondants suivants aimeraient visualiser des informations sur le contenu des options proposées (électricité, maçonnerie, coiffure, éducation physique, ...). Enfin, 1 répondant (soit 3.57%) souhaiterait recevoir des informations sur les différentes filières et options proposées.

Annexe 7 : Guide d'entretien à destination des enseignants

Objectif de la pré-enquête

A ne pas aborder avec les participants

Afin de déterminer si l'image souhaitée par le Collège est en concordance avec les perceptions du grand public mouscronnois, le Collège Saint-Henri aimerait connaître l'image qu'il a auprès des parents d'enfants en âge de fréquenter le secondaire inférieur.

Le public cible, à l'aboutissement de cette enquête, sera constitué des profils suivants :

- Les professeurs de fin de cycle primaire (écoles mouscronnoises potentiels fournisseurs d'élèves à St-Henri) –
- Les professeurs de fin de premier cycle secondaire (écoles mouscronnoises potentiels fournisseurs d'élèves à St-Henri) –
- Les parents d'élèves en âge de fréquenter le secondaire inférieur.

Introduction

Tout d'abord, je tiens à vous remercier d'avoir accepté de participer à cet entretien. Pourrais-je obtenir votre accord afin d'enregistrer cet interview ? Ceci restera bien évidemment anonyme.

L'objectif de cet entretien est de connaître votre perception du Collège Saint-Henri à Mouscron. Aucune réponse ne sera jugée bonne ou mauvaise. Ici, seul vos propres pensées et sentiments comptent.

Questionnaire

1. Afin de débiter cet entretien, pourriez-vous commencer par vous présenter en quelques mots ?
2. Pouvez-vous m'en dire davantage sur votre profession?

Notoriété du Collège Saint-Henri Mouscron

3. Pourriez-vous me citer les établissements scolaires secondaires que vous connaissez au sein de l'entité mouscronnoise ?

Connaissance du Collège Saint-Henri Mouscron

4. Comment avez-vous eu connaissance du Collège Saint-Henri ? Connaissez-vous des membres de votre entourage ou de votre famille qui y ont déjà étudié ou enseigné ?
5. Quelle description pouvez-vous faire du Collège Saint-Henri ? Quels sont les éléments qui vous viennent en tête lorsque l'on vous évoque cet établissement scolaire ?
6. Avez-vous connaissance du type de formation offert par le Collège Saint-Henri Mouscron ?

Image de marque / Associations liées au Collège

7. A quoi pensez-vous lorsque l'on vous évoque le Collège Saint-Henri Mouscron ? Que vous évoque cet établissement scolaire ?
8. Pourriez-vous me donner quelques adjectifs qui selon vous décrivent le Collège Saint-Henri Mouscron ?

9. Si vous deviez comparer le Collège Saint-Henri Mouscron à une marque de voiture. Quelle serait-elle ? Quelles en sont les raisons ?
10. Selon vous, est-ce que le Saint-Henri Mouscron possède une bonne réputation auprès de la population mouscronnoise, des entreprises de l'entité ?
11. D'où vous proviennent ces pensées ? Est-ce dû à votre vécu ? Du bouche à oreille ? Pourriez-vous m'en dire plus ?

La qualité perçue du Collège Saint-Henri Mouscron

12. Recommanderiez-vous à vos élèves de poursuivre leur cursus scolaire au sein du Collège Saint-Henri Mouscron ? Pourriez-vous développer vos motivations ?
13. Afin de compléter davantage votre réponse, pourriez-vous me décrire les aspects positifs qui vous viennent à l'esprit lorsque vous pensez au Collège Saint-Henri ?
14. Afin de compléter davantage votre réponse, pourriez-vous me décrire les aspects négatifs qui vous viennent à l'esprit lorsque vous pensez au Collège Saint-Henri ?
15. Qu'est-ce que le Collège Saint-Henri devrait-il améliorer afin que vous envisagiez d'y rediriger vos élèves ?
16. Quelles sont les valeurs du Collège Saint-Henri selon-vous ? A titre d'exemple, les valeurs de LinkedIn sont : miser sur les relations, insuffler l'excellence, promouvoir la diversité,...
17. Comment le Saint-Henri Mouscron se différencie-t-il des autres établissements
18. En début d'entretien, vous avez cité l'école X. Le Collège Saint-Henri se différencie-t-il de cette école selon-vous ? Si oui, comment ?

La communication du Collège Saint-Henri Mouscron

19. Avez-vous déjà aperçu des publicités de cet établissement scolaire ? Si oui via quel(s) média(s) ?
20. Pourriez-vous m'indiquer à quels endroits avez-vous aperçu ces publicités ?
21. Qu'avez-vous pensé de cette campagne publicitaire ? Avez-vous parcouru le site internet du Collège Saint-Henri afin d'y obtenir plus d'éclaircissement ?
22. Avez-vous l'impression que le Collège souhaite véhiculer certaines valeurs dans sa communication ? Si oui, lesquelles ?

Améliorations

23. Auriez-vous des recommandations ou des conseils à donner au Collège afin d'améliorer la vie des élèves au sein de cet établissement ?
24. Auriez-vous des recommandations ou des conseils à donner au Collège afin d'améliorer leur communication et donc, d'être mieux perçu par les personnes extérieures ?
25. Avez-vous d'autres recommandations ou commentaires éventuels à me transmettre ?

Je vous remercie d'avoir participé à cet entretien.

Annexe 8 : Guide d'entretien à destination des parents d'élèves

Objectif de la pré-enquête

A ne pas aborder avec les participants

Afin de déterminer si l'image souhaitée par le Collège est en concordance avec les perceptions du grand public mouscronnois, le Collège Saint-Henri aimerait connaître l'image qu'il a auprès des parents d'enfants en âge de fréquenter le secondaire inférieur.

Le public cible, à l'aboutissement de cette enquête, sera constitué des profils suivants :

- Les professeurs de fin de cycle primaire (écoles mouscronnoises potentiels fournisseurs d'élèves à St-Henri) –
- Les professeurs de fin de premier cycle secondaire (écoles mouscronnoises potentiels fournisseurs d'élèves à St-Henri) –
- Les parents d'élèves en âge de fréquenter le secondaire inférieur.

Introduction

Tout d'abord, je tiens à vous remercier d'avoir accepté de participer à cet entretien. Pourrais-je obtenir votre accord afin d'enregistrer cet interview ? Ceci restera bien évidemment anonyme.

L'objectif de cet entretien est de connaître votre perception du Collège Saint-Henri à Mouscron. Aucune réponse ne sera jugée bonne ou mauvaise. Ici, seul vos propres pensées et sentiments comptent.

Questionnaire

Informations sur l'informant

1. Afin de débiter cet entretien, pourriez-vous commencer par vous présenter en quelques mots ?
2. Pouvez-vous m'en dire davantage sur votre/vos enfant(s) ?

Notoriété du Collège Saint-Henri Mouscron

3. Pourriez-vous me citer les établissements scolaires secondaires que vous connaissez au sein de l'entité mouscronnoise ?

Connaissance du Collège Saint-Henri Mouscron

4. Comment avez-vous eu connaissance du Collège Saint-Henri ? Connaissez-vous des membres de votre entourage ou de votre famille qui y ont déjà étudié ?
5. **Si au moins un des enfants est scolarisé au Collège Saint-Henri :** Vous aviez évoqué précédemment que votre enfant est scolarisé au sein de cet établissement scolaire. Pourriez-vous me dire depuis combien d'année il y est scolarisé ?
6. Quelle description pouvez-vous faire du Collège Saint-Henri ? Quels sont les éléments qui vous viennent en tête lorsque l'on vous évoque cet établissement scolaire ?
7. Avez-vous connaissance du type de formation offert par le Collège Saint-Henri Mouscron ?
8. **Si aucun enfant n'est scolarisé au Saint-Henri Mouscron :** Envisageriez-vous de scolariser votre enfant dans cet établissement scolaire ? Pourriez-vous évoquer vos motivations ?

Image de marque / Associations liées au Collège

9. A quoi pensez-vous lorsque l'on vous évoque le Collège Saint-Henri Mouscron ? Que vous évoque globalement cet établissement scolaire ?
10. Pourriez-vous me donner quelques adjectifs qui selon vous décrivent le Collège Saint-Henri Mouscron ?
11. Si vous deviez comparer le Collège Saint-Henri Mouscron à une marque de voiture. Quelle serait-elle ? Quelles en sont les raisons ?

12. Selon vous, est-ce que le Saint-Henri Mouscron possède une bonne réputation auprès de la population mouscronnoise, des entreprises de l'entité ?

13. D'où vous proviennent ces pensées ? Est-ce dû à votre vécu ? Du bouche à oreille ? Pourriez-vous m'en dire plus ?

La qualité perçue du Collège Saint-Henri Mouscron

14. Vous m'avez dit plus tôt que vous envisagiez de scolariser votre enfant au Collège Saint-Henri Mouscron. Pourriez-vous me dire pourquoi ?

15. Afin de compléter davantage votre réponse, pourriez-vous me décrire les aspects positifs qui vous viennent à l'esprit lorsque vous pensez au Collège Saint-Henri ?

16. Vous m'avez dit plus tôt que vous n'envisagiez pas de scolariser votre enfant au Collège Saint-Henri Mouscron, mais plutôt à l'école X. Pourriez-vous me dire pourquoi ?

17. Afin de compléter davantage votre réponse, pourriez-vous me décrire les aspects négatifs qui vous viennent à l'esprit lorsque vous pensez au Collège Saint-Henri ?

18. Qu'est-ce que le Collège Saint-Henri devrait-il améliorer afin que vous envisagiez d'y scolariser votre enfant ?

19. Quelles sont les valeurs du Collège Saint-Henri selon-vous ? A titre d'exemple, les valeurs de LinkedIn sont : miser sur les relations, insuffler l'excellence, promouvoir la diversité,...

20. Comment le Collège Saint-Henri Mouscron se différencie-t-il des autres établissements scolaires selon-vous ?

21. En début d'entretien, vous avez cité l'école X. Le Collège Saint-Henri se différencie-t-il de cette école selon-vous ? Si oui, comment ?

La communication du Collège Saint-Henri Mouscron

22. Avez-vous déjà aperçu des publicités de cet établissement scolaire ? Si oui via quel(s) média(s) ?
23. **Relance selon les réponses à la question précédente** : Pourriez-vous m'indiquer à quels endroits avez-vous aperçu ces publicités ?
24. Qu'avez-vous pensé de cette campagne publicitaire ? Avez-vous parcouru le site internet du Collège Saint-Henri afin d'y obtenir plus d'éclaircissement ?
25. Avez-vous l'impression que le Collège souhaite véhiculer certaines valeurs dans sa communication ? Si oui, lesquelles ?

Améliorations

26. Auriez-vous des recommandations ou des conseils à donner au Saint-Henri afin d'améliorer la vie des élèves au sein de cet établissement ?
27. Auriez-vous des recommandations ou des conseils à donner au Saint-Henri afin d'améliorer leur communication et donc, d'être mieux perçu par les personnes extérieures ?
28. Avez-vous d'autres recommandations ou commentaires éventuels à me transmettre ?

Je vous remercie d'avoir participé à cet entretien.

Annexe 9 : Guide d’entretien à destination de la direction du Collège Saint-Henri Mouscron

Objectif de la pré-enquête

A ne pas aborder avec les participants

Afin de déterminer si l’image souhaitée par le Collège est en concordance avec les perceptions du grand public mouscronnois, le Collège Saint-Henri aimerait connaître l’image qu’il a auprès des parents d’enfants en âge de fréquenter le secondaire inférieur.

Le public cible, à l’aboutissement de cette enquête, sera constitué des profils suivants :

- Les professeurs de fin de cycle primaire (écoles mouscronnoises potentiels fournisseurs d’élèves à St-Henri) –
- Les professeurs de fin de premier cycle secondaire (écoles mouscronnoises potentiels fournisseurs d’élèves à St-Henri) –
- Les parents d’élèves en âge de fréquenter le secondaire inférieur.

Introduction

Tout d’abord, je tiens à vous remercier d’avoir accepté de participer à cet entretien. Pourrais-je obtenir votre accord afin d’enregistrer cet interview ? Ceci restera bien évidemment anonyme.

Questionnaire

- **Les informations en gras ne seront pas annoncées aux informants**

Informations sur l’informant

1. Afin de débiter cet entretien, pourriez-vous commencer par vous présenter en quelques mots ?

Le public cible du Collège Saint-Henri Mouscron

2. Quel est actuellement le profil d'élèves du Collège Saint-Henri Mouscron ?
3. Pourriez-vous m'indiquer si le PO du Collège Saint-Henri est attaché à plusieurs établissements scolaires ?
4. Si vous deviez définir le profil-type d'élèves que vous souhaiteriez au sein de votre PO + établissement, quel serait-il ?
5. Savez-vous quel est le profil d'élèves qui ne fréquentent pas votre établissement scolaire ?
6. A l'avenir, et ce après la mise en place du Pacte d'Excellence, quel profil d'élèves voudriez-vous viser également ?

Objectifs du Collège Saint-Henri

7. L'un des objectifs du Pacte d'Excellence de l'enseignement Qualifiant est de favoriser l'insertion des futurs diplômés avec des métiers dits en pénurie. Etes-vous donc menés à modifier votre programme de formations ?
8. Pourriez-vous me décrire le lien existant actuellement entre vos formations proposées et les entreprises partenaires ?
9. En lien avec la question précédente, serez-vous donc menés à établir de nouveaux partenariats avec les entreprises de secteurs dits en pénurie ?
10. Toujours en lien avec le Pacte d'Excellence, les établissements scolaires sont amenés à établir un plan de pilotage, destiné à travailler sur les 7 objectifs d'amélioration du système scolaire fixés par le Pacte d'Excellence. Pourriez-vous m'évoquer les mesures prises par le Collège Saint-Henri afin de travailler sur ces 7 objectifs ?

11. A la suite de votre réponse, pourriez-vous désormais m'évoquer les valeurs qui seraient, selon-vous, véhiculées par le Collège St-Henri Mouscron ?
12. Pourriez-vous me décrire l'environnement de travail des élèves ?
13. Pourriez-vous me décrire quel serait, selon-vous, un enseignement de qualité ?
14. Pourriez-vous me décrire la(les) qualité(s) de l'enseignement proposé au Collège Saint-Henri Mouscron ?

Positionnement du Collège Saint-Henri Mouscron

15. Si on vous demandait de décrire le Collège Saint-Henri en 1 ou plusieurs mots, quel(s) serai(en)t-ils ?
16. Pour la prochaine question, je vous laisse sélectionner, au choix, un ou plusieurs établissement scolaire secondaire mouscronnois. Quel serait, selon vous, votre positionnement vis-à-vis de ces écoles ? Comment vous différenciez-vous ?

Identité du Collège Saint-Henri Mouscron

17. *Si vous deviez me résumer en 1 phrase l'identité que vous souhaiteriez pour votre Collège, quelle serait-elle ? En d'autres mots, quel récit pourriez-vous faire de vous-mêmes ?*
18. Si on vous demandait de qualifier le Collège Saint-Henri en un ou plusieurs adjectifs. Quel(s) serai(en)t-ils ?
19. A l'inverse, à quels adjectifs ne souhaiteriez-vous pas être caractérisés ?
20. Quel est l'objectif premier du Collège vis-à-vis de vos élèves ? Plus précisément, quels sont vos souhaits vis-à-vis de vos futurs élèves diplômés ?

Notoriété et image perçue du Collège Saint-Henri Mouscron

21. Selon vous, quelle est l'image du Collège auprès des personnes externes à celui-ci ?
22. A votre avis, quels sont les adjectifs utilisés par ces personnes lorsque le nom « Saint-Henri » est prononcé ?
23. Pour quelles raisons votre établissement scolaire serait-il préféré à un autre ?
24. En rejoignant la question précédente, pour quelles raisons votre Collège ne serait-il pas préféré à un autre ?

Objectifs pour le futur

25. Quelles actions sont mises en place afin d'assurer la croissance et la rétention des élèves au sein du Collège Saint-Henri ?

Prévoir relances

26. Que pourriez-vous améliorer afin d'assurer davantage ces missions ?

27. Pour l'avenir, quelles sont vos perspectives, ambitions et objectifs ?

Prévoir des relances

Je vous remercie d'avoir participé à cet entretien.

Annexe 10 : Questionnaire de l'enquête

05/08/2024 11:51

LimeSurvey - UCLouvain - Image de marque d'un établissement scolaire secondaire mouscronnois

Image de marque d'un établissement scolaire secondaire mouscronnois

Il y a 24 questions dans ce questionnaire.

Votre avis sur un établissement scolaire mouscronnois.

Bonjour à tous,

Je vous remercie de consacrer quelques minutes de votre temps afin de répondre à ce questionnaire.

Je me nomme Kevin Mpenza, étudiant à la Louvain School of Management (UCLouvain) et je suis en dernière année d'études d'un Master en Sciences de Gestion. Ce questionnaire est réalisé dans le cadre de mon mémoire et porte sur votre avis sur un établissement scolaire secondaire situé dans la ville de Mouscron.

Ce questionnaire restera bien évidemment anonyme et aucune donnée ne sera transmise à un tiers.

Pour ce questionnaire, la consigne est simple: répondez honnêtement !

Si vous rencontrez la moindre interrogation, n'hésitez pas à me contacter à l'adresse email : kevin.mpenza@student.uclouvain.be
Je me ferai un plaisir d'y répondre !

Merci :)

<https://surveys.uclouvain.be/index.php/admin/printablesurvey/sa/index/surveyid/159259>

1/29

05/08/2024 11:51

LimeSurvey - UCLouvain - Image de marque d'un établissement scolaire secondaire mouscronnois

J'ai bien compris les consignes ci-dessus et affirme que j'ai plus de 18 ans *

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- ☐ Oui
☐ Non

Je suis : *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question ' [G01Q25] (J'ai bien compris les consignes ci-dessus et affirme que j'ai plus de 18 ans)

❗ Veuillez sélectionner une réponse ci-dessous

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- ☐ Parent d'au moins un enfant de 5e/6e primaire, ou de 1e, 2e ou 3e secondaire
☐ Enseignant de 4e, 5e ou 6e primaire
☐ Enseignant de 1e, 2e ou 3e secondaire
☐ Aucune des réponses précédentes

<https://surveys.uclouvain.be/index.php/admin/printablesurvey/sa/index/surveyid/159259>

2/29

Pourriez-vous me citer les établissements scolaires secondaires mouscronnois qui vous viennent instinctivement à l'esprit ? *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question ' [G01Q25]' (J'ai bien compris les consignes ci-dessus et affirme que j'ai plus de 18 ans) et La réponse n'était PAS 'Aucune des réponses précédentes' à la question ' [G01Q26]' (Je suis :)

Veuillez écrire votre réponse ici :

Votre avis sur un établissement scolaire mouscronnois.

Pouvez-vous cocher les établissements scolaires secondaires mouscronnois que vous connaissez, ne fût-ce que de nom ? *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question ' [G01Q25]' (J'ai bien compris les consignes ci-dessus et affirme que j'ai plus de 18 ans) et La réponse n'était PAS 'Aucune des réponses précédentes' à la question ' [G01Q26]' (Je suis :)

❗ Cochez la ou les réponses

Veuillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- ☐ Le Collège Sainte-Marie Mouscron
- ☐ Les Frères Maristes Mouscron
- ☐ L'ARTEM
- ☐ Le Collège Saint-Henri Mouscron
- ☐ Saint-Charles Luingne
- ☐ Saint-Charles Dottignies
- ☐ L'ICET Herseaux
- ☐ L'ICET Dottignies
- ☐ L'Institut le Tremplin

Votre avis sur un établissement scolaire mouscronnois.

Pour chaque établissement scolaire secondaire suivant, cochez le type d'enseignement qui y est principalement donné ? *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question ' [G01Q25]' (J'ai bien compris les consignes ci-dessus et affirme que j'ai plus de 18 ans) et La réponse n'était PAS 'Aucune des réponses précédentes' à la question ' [G01Q26]' (Je suis :)

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Enseignement général	Enseignement technique de transition	Enseignement technique de qualification	Enseignement professionnel	Enseignement spécialisé
Le Collège Sainte-Marie	☐	☐	☐	☐	☐
L'Institut des Frères Maristes	☐	☐	☐	☐	☐
L'ICET Herseaux	☐	☐	☐	☐	☐
L'ICET Dottignies	☐	☐	☐	☐	☐
L'Institut Saint-Charles Luigne	☐	☐	☐	☐	☐
L'Institut Saint-Charles Dottignies	☐	☐	☐	☐	☐
Le Collège Saint-Henri	☐	☐	☐	☐	☐
L'ARTEM	☐	☐	☐	☐	☐

<https://surveys.uclouvain.be/index.php/admin/printablesurvey/sa/index/surveyid/159259>

5/29

	Enseignement général	Enseignement technique de transition	Enseignement technique de qualification	Enseignement professionnel	Enseignement spécialisé
Le Sacré Coeur	☐	☐	☐	☐	☐

<https://surveys.uclouvain.be/index.php/admin/printablesurvey/sa/index/surveyid/159259>

6/29

Si vous deviez conseiller ou orienter un élève ou un proche vers un établissement scolaire, quelle serait selon vous l'importance des critères suivants ? *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question ' [G01Q25] (J'ai bien compris les consignes ci-dessus et affirme que j'ai plus de 18 ans) et La réponse n'était PAS 'Aucune des réponses précédentes' à la question ' [G01Q26] (Je suis :)

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Pas du tout important	Assez peu important	Ni important, ni pas important	Assez important	Tout à fait important
Le soutien aux élèves	☐	☐	☐	☐	☐
L'épanouissement des élèves	☐	☐	☐	☐	☐
Les options sont en lien avec les métiers dits "en pénurie"	☐	☐	☐	☐	☐
La qualité de l'enseignement	☐	☐	☐	☐	☐
Le bien-être des élèves au sein de l'établissement	☐	☐	☐	☐	☐
Le bien-être des élèves aux abords de l'établissement	☐	☐	☐	☐	☐

	Pas du tout important	Assez peu important	Ni important, ni pas important	Assez important	Tout à fait important
L'atmosphère de l'école (ambiance, bien-être en classe)	☐	☐	☐	☐	☐
La réputation de l'établissement quant à la formation (par exemple via des échos de proches, voisins, connaissances,...)	☐	☐	☐	☐	☐
La conformité aux valeurs familiales	☐	☐	☐	☐	☐
La réputation de l'établissement quant aux élèves fréquentant l'école	☐	☐	☐	☐	☐
La diversité de l'offre des options	☐	☐	☐	☐	☐
La sécurité aux abords de l'école	☐	☐	☐	☐	☐
L'infrastructure scolaire (les bâtiments, le mobilier)	☐	☐	☐	☐	☐
La proximité des moyens de transport en commun	☐	☐	☐	☐	☐

Le Collège Saint-Henri Mouscron

Je vais dès à présent vous poser quelques questions sur le Collège Saint-Henri Mouscron

Dans quelle mesure connaissez-vous le Collège Saint-Henri Mouscron ?

Plusieurs réponses sont possibles.

*

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question ' [G01Q25]' (J'ai bien compris les consignes ci-dessus et affirme que j'ai plus de 18 ans) et La réponse n'était PAS 'Aucune des réponses précédentes' à la question ' [G01Q26]' (Je suis :)

❗ Cochez la ou les réponses

Veuillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- ☐ De nom uniquement
- ☐ J'y ai étudié
- ☐ J'y enseigne
- ☐ J'y ai enseigné
- ☐ Mon enfant y est scolarisé
- ☐ Mon enfant y a été scolarisé
- ☐ Je connais des proches/connaissances qui y étudient
- ☐ Je connais des proches/connaissances qui y ont étudié
- ☐ Je connais des proches/connaissances qui y enseignent
- ☐ Je connais des proches/connaissances qui y ont enseigné
- ☐ Je suis une personne externe au Collège Saint-Henri mais collabore avec l'établissement
- ☐ Autre:

Si on vous demandait les options proposées par le Collège Saint-Henri Mouscron, lesquelles citeriez-vous ?

Plusieurs réponses sont possibles.

*

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question ' [G01Q25]' (J'ai bien compris les consignes ci-dessus et affirme que j'ai plus de 18 ans) et La réponse n'était PAS 'Aucune des réponses précédentes' à la question ' [G01Q26]' (Je suis :)

❗ Cochez la ou les réponses

Veuillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- ☐ Aide-Soignant
- ☐ Carrossier
- ☐ Coiffeur
- ☐ Maçon
- ☐ Electricien automatique
- ☐ Scientifique industrielle électromécanique
- ☐ Electricien installateur
- ☐ Français-Langues
- ☐ Maths-Sciences-Langues
- ☐ Latin-Sciences
- ☐ Gestionnaire de très petites entreprises
- ☐ Aide familiale
- ☐ Menuisier
- ☐ Technicien Chimiste

05/08/2024 11:51

LimeSurvey - UCLouvain - Image de marque d'un établissement scolaire secondaire mouscronnois

Sur une échelle de 1 à 5, comment évaluez-vous le Collège Saint-Henri par rapport aux critères suivants ? *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :
La réponse était 'Oui' à la question ' [G01Q25]' (J'ai bien compris les consignes ci-dessus et affirme que j'ai plus de 18 ans) et La réponse n'était PAS 'Aucune des réponses précédentes' à la question ' [G01Q26]' (Je suis :)

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Très mauvais	Mauvais	Ni bon, ni mauvais	Bon	Très bon
Le soutien aux élèves	☐	☐	☐	☐	☐
L'épanouissement des élèves	☐	☐	☐	☐	☐
Les options sont en lien avec les métiers dits "en pénurie"	☐	☐	☐	☐	☐
La qualité de l'enseignement	☐	☐	☐	☐	☐
Le bien-être des élèves au sein de l'établissement	☐	☐	☐	☐	☐
Le bien-être des élèves aux abords de l'établissement	☐	☐	☐	☐	☐
L'atmosphère de l'école (ambiance, bien-être en classe)	☐	☐	☐	☐	☐

https://surveys.uclouvain.be/index.php/admin/printablesurvey/sa/index/surveyid/159259

12/29

	Très mauvais	Mauvais	Ni bon, ni mauvais	Bon	Très bon
La réputation de l'établissement quant à la formation (par exemple via des échos de proches, voisins, connaissances,...)	☐	☐	☐	☐	☐
La conformité aux valeurs familiales	☐	☐	☐	☐	☐
La réputation de l'établissement quant aux élèves fréquentant l'école	☐	☐	☐	☐	☐
La diversité de l'offre des options	☐	☐	☐	☐	☐
La sécurité aux abords de l'école	☐	☐	☐	☐	☐
L'infrastructure scolaire (les bâtiments, le mobilier)	☐	☐	☐	☐	☐
La proximité des moyens de transport en commun	☐	☐	☐	☐	☐

Veuillez marquer votre degré d'accord par rapport aux items suivants, concernant le Collège Saint-Henri Mouscron.

*

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question ' [G01Q25]' (J'ai bien compris les consignes ci-dessus et affirme que j'ai plus de 18 ans) et La réponse n'était PAS 'Aucune des réponses précédentes' à la question ' [G01Q26]' (Je suis :)

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Pas du tout d'accord	Assez peu d'accord	Ni d'accord, ni pas d'accord	Assez d'accord	Tout à fait d'accord
Les étudiants sont prêts à exercer un métier à leur arrivée sur le marché de l'emploi	☐	☐	☐	☐	☐
Les cours donnés sont de qualité	☐	☐	☐	☐	☐
La formation est en adéquation avec le monde professionnel	☐	☐	☐	☐	☐
Les élèves sont bien encadrés et accompagnés durant leur parcours scolaire	☐	☐	☐	☐	☐
La qualité de la formation professionnelle est bonne	☐	☐	☐	☐	☐

	Pas du tout d'accord	Assez peu d'accord	Ni d'accord, ni pas d'accord	Assez d'accord	Tout à fait d'accord
Le projet pédagogique est de qualité	☐	☐	☐	☐	☐
La qualité du matériel pédagogique est bon	☐	☐	☐	☐	☐

Recommanderiez-vous à vos enfants, vos élèves, vos proches et/ou vos connaissances de poursuivre et/ou entamer leurs études secondaires au Collège Saint-Henri Mouscron ? *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question ' [G01Q25]' (J'ai bien compris les consignes ci-dessus et affirme que j'ai plus de 18 ans) et La réponse n'était PAS 'Aucune des réponses précédentes' à la question ' [G01Q26]' (Je suis :)

❗ Veuillez sélectionner une réponse ci-dessous

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- ☐ Non, pas du tout
☐ Probablement pas
☐ Probablement
☐ Oui, c'est sûr

Le Collège Saint-Henri Mouscron pourrait mettre en avant des "valeurs" caractérisant la formation donnée à ses élèves. Dans quelle mesure pensez-vous que chacune d'entre elles reflète le Collège Saint-Henri Mouscron ? *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question ' [G01Q25]' (J'ai bien compris les consignes ci-dessus et affirme que j'ai plus de 18 ans) et La réponse n'était PAS 'Aucune des réponses précédentes' à la question ' [G01Q26]' (Je suis :)

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Pas du tout d'accord	Assez peu d'accord	Ni d'accord, ni pas d'accord	Assez d'accord	Tout à fait d'accord
La solidarité entre les élèves	☐	☐	☐	☐	☐
L'entraide entre les élèves	☐	☐	☐	☐	☐
L'autonomie des élèves	☐	☐	☐	☐	☐
La créativité	☐	☐	☐	☐	☐
Le dépassement de soi	☐	☐	☐	☐	☐
Le respect envers autrui	☐	☐	☐	☐	☐
La rigueur face au travail	☐	☐	☐	☐	☐
La confiance dans les possibilités de chacun	☐	☐	☐	☐	☐

05/08/2024 11:51LimeSurvey - UCLouvain - Image de marque d'un établissement scolaire secondaire mouscronnois

	Pas du tout d'accord	Assez peu d'accord	Ni d'accord, ni pas d'accord	Assez d'accord	Tout à fait d'accord
L'attention aux démunis	☐	☐	☐	☐	☐
La solidarité responsable	☐	☐	☐	☐	☐

05/08/2024 11:51LimeSurvey - UCLouvain - Image de marque d'un établissement scolaire secondaire mouscronnois

Voici l'ensemble des établissements secondaire mouscronnois proposant des filières techniques et/ou professionnelles.

Pour chaque établissement, veuillez noter de 1 à 5 la diversité des options proposées.

*

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :
La réponse était 'Oui' à la question ' [G01Q25]' (J'ai bien compris les consignes ci-dessus et affirme que j'ai plus de 18 ans) et La réponse n'était PAS 'Aucune des réponses précédentes' à la question ' [G01Q26]' (Je suis :)

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Très peu diversifié	Peu diversifié	Ni diversifié, ni peu diversifié	Assez diversifié	Très diversifié
ARTEM	☐	☐	☐	☐	☐
ICET Herseaux	☐	☐	☐	☐	☐
Saint-Charles Dottignies	☐	☐	☐	☐	☐
Saint-Henri Mouscron	☐	☐	☐	☐	☐

La publicité du Collège Saint-Henri Mouscron

Avez-vous déjà aperçu des publicités publiées par le Collège Saint-Henri Mouscron ? *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question ' [G01Q25]' (J'ai bien compris les consignes ci-dessus et affirme que j'ai plus de 18 ans) et La réponse n'était PAS 'Aucune des réponses précédentes' à la question ' [G01Q26]' (Je suis :)

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- ☐ Oui
- ☐ Non

Via quel(s) média(s) ? *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question ' [G05Q12]' (Avez-vous déjà aperçu des publicités publiées par le Collège Saint-Henri Mouscron ?) et La réponse était 'Oui' à la question ' [G01Q25]' (J'ai bien compris les consignes ci-dessus et affirme que j'ai plus de 18 ans) et La réponse n'était PAS 'Aucune des réponses précédentes' à la question ' [G01Q26]' (Je suis :)

i Cochez la ou les réponses

Veillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- ☐ Les journaux
- ☐ Les prospectus (dans votre boîte aux lettres)
- ☐ La radio
- ☐ La télévision
- ☐ Facebook
- ☐ Instagram
- ☐ Affiches publicitaires dans la ville de Mouscron
- ☐ Affiches publicitaires aux abords de l'établissement scolaire
- ☐ Autre:

Vous souvenez-vous du contenu de cette (ces) publicité(s) *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question ' [G05Q12]' (Avez-vous déjà aperçu des publicités publiées par le Collège Saint-Henri Mouscron ?) et La réponse était 'Oui' à la question ' [G01Q25]' (J'ai bien compris les consignes ci-dessus et affirme que j'ai plus de 18 ans) et La réponse n'était PAS 'Aucune des réponses précédentes' à la question ' [G01Q26]' (Je suis :)

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- ☐ Oui
☐ Non

Quel en était le contenu ?

Plusieurs choix sont possibles. *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse n'était PAS 'Non' à la question ' [G05Q12]' (Avez-vous déjà aperçu des publicités publiées par le Collège Saint-Henri Mouscron ?) et La réponse était 'Oui' à la question ' [G05Q15]' (Vous souvenez-vous du contenu de cette (ces) publicité(s)) et La réponse était 'Oui' à la question ' [G01Q25]' (J'ai bien compris les consignes ci-dessus et affirme que j'ai plus de 18 ans) et La réponse n'était PAS 'Aucune des réponses précédentes' à la question ' [G01Q26]' (Je suis :)

i Cochez la ou les réponses

Veuillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- ☐ Invitations aux portes ouvertes
☐ Invitation aux inscriptions
☐ Information sur le contenu des options proposées par le Collège Saint-Henri Mouscron
☐ Information sur la vie au sein de l'établissement scolaire (témoignages d'élèves fréquentant actuellement l'école)
☐ Information sur la vie au sein de l'établissement scolaire (témoignages d'anciens élèves ayant fréquenté l'école)
☐ Autre:

Selon vous, le Collège Saint-Henri Mouscron communique-t-il suffisamment ? *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question ' [G05Q12]' (Avez-vous déjà aperçu des publicités publiées par le Collège Saint-Henri Mouscron ?) *et* La réponse était 'Oui' à la question ' [G01Q25]' (J'ai bien compris les consignes ci-dessus et affirme que j'ai plus de 18 ans) *et* La réponse n'était PAS 'Aucune des réponses précédentes' à la question ' [G01Q26]' (Je suis :)

❗ Veuillez sélectionner une réponse ci-dessous

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- ☐ Pas du tout d'accord
- ☐ Assez peu d'accord
- ☐ Ni d'accord, ni pas d'accord
- ☐ Assez d'accord
- ☐ Tout à fait d'accord

Le Collège Saint-Henri Mouscron devrait-il améliorer sa communication ? *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question ' [G05Q12]' (Avez-vous déjà aperçu des publicités publiées par le Collège Saint-Henri Mouscron ?) *et* La réponse était 'Oui' à la question ' [G01Q25]' (J'ai bien compris les consignes ci-dessus et affirme que j'ai plus de 18 ans) *et* La réponse n'était PAS 'Aucune des réponses précédentes' à la question ' [G01Q26]' (Je suis :)

❗ Veuillez sélectionner une réponse ci-dessous

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- ☐ Pas du tout d'accord
- ☐ Assez peu d'accord
- ☐ Ni d'accord, ni pas d'accord
- ☐ Assez d'accord
- ☐ Tout à fait d'accord

Si vous deviez faire un choix, quel(s) type(s) de publicité(s) souhaiteriez-vous recevoir davantage? *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question ' [G05Q12]' (Avez-vous déjà aperçu des publicités publiées par le Collège Saint-Henri Mouscron ?) et La réponse était 'Oui' à la question ' [G01Q25]' (J'ai bien compris les consignes ci-dessus et affirme que j'ai plus de 18 ans) et La réponse n'était PAS 'Aucune des réponses précédentes' à la question ' [G01Q26]' (Je suis :)

❗ Veuillez sélectionner une réponse ci-dessous

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- ☐ Invitations aux portes ouvertes
- ☐ Invitations aux inscriptions
- ☐ Informations sur les différentes filières et options proposées
- ☐ Informations sur le contenu des options proposées (électricité, maçonnerie, coiffure, éducation physique, ...)
- ☐ Témoignages d'élèves fréquentant ou ayant fréquenté le Collège Saint-Henri Mouscron

A propos de vous

Vous êtes *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question ' [G01Q25]' (J'ai bien compris les consignes ci-dessus et affirme que j'ai plus de 18 ans)

❗ Veuillez sélectionner une réponse ci-dessous

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- ☐ Homme
- ☐ Femme
- ☐ Autre

Votre âge *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question ' [G01Q25]' (J'ai bien compris les consignes ci-dessus et affirme que j'ai plus de 18 ans)

❗ Veuillez sélectionner une réponse ci-dessous

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- ☐ 18-25 ans
- ☐ 26-35 ans
- ☐ 36-45 ans
- ☐ 46-55 ans
- ☐ 56-65 ans
- ☐ 65 ans +

Votre profil *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question ' [G01Q25]' (J'ai bien compris les consignes ci-dessus et affirme que j'ai plus de 18 ans)

❗ Cochez la ou les réponses

Veuillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- ☐ Enseignant
- ☐ Direction d'école
- ☐ Employé
- ☐ Cadre
- ☐ Indépendant
- ☐ Fonctionnaire
- ☐ Ouvrier
- ☐ Retraité
- ☐ Actuellement non actif

☐ Autre:

Vous habitez *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question ' [G01Q25]' (J'ai bien compris les consignes ci-dessus et affirme que j'ai plus de 18 ans)

❗ Veuillez sélectionner une réponse ci-dessous

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- ☐ Mouscron
- ☐ Le Grand-Mouscron (Herseaux, Luigne, Dottignies)
- ☐ A moins de 20 km de Mouscron
- ☐ A plus de 20 km de Mouscron
- ☐ En France

Je vous remercie d'avoir participé à ce questionnaire :)

Votre participation m'est grandement utile !

Envoyer votre questionnaire.

Merci d'avoir complété ce questionnaire.

