

Évaluation de suivi des cursus « Informatique »

2016-2017

RAPPORT D'ÉVALUATION DE SUIVI

Haute École EPHEC

Bachelier en Informatique et systèmes (finalités : automatique, technologie de l'informatique)

Comité de suivi :

M. Philippe R. ROVERO et M. Bruno SCHRÖDER

19 juin 2017

INTRODUCTION

L'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur (AEQES) a procédé en 2016-2017 à l'évaluation de suivi des cursus « Informatique ». Cette évaluation se situe dans la continuité de l'évaluation précédente de ces cursus, organisée en 2011-2012.

Dans ce cadre, M. Philippe R. ROVERO et M. Bruno SCHRÖDER¹, mandatés par l'AEQES et accompagnés par un membre de la Cellule exécutive, se sont rendus le 20 février 2017 à l'EPHEC. Le présent rapport rend compte des conclusions auxquelles sont parvenus les experts après la lecture du dossier d'avancement remis par l'entité et à l'issue des entretiens, des observations réalisés *in situ* et de la consultation des documents mis à disposition. Bien que l'objet de la présente évaluation de suivi soit le bachelier en Informatique et systèmes (finalités : automatique, technologie de l'informatique), la visite de suivi (et le rapport qui en découle) ne constitue pas une nouvelle évaluation du programme ; elle vise à mettre en lumière l'état de réalisation du plan d'action établi suite à la visite de 2011² ainsi qu'un ensemble de recommandations en vue de l'amélioration de la culture qualité. En ce sens, le rapport comporte moins des éléments spécifiques au programme que des recommandations plus générales sur la gestion du programme et la démarche qualité qui s'y rapporte.

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

PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

L'Ecole Pratique de Hautes Etudes Commerciales (EPHEC) a été créée en 1969. Son conseil d'administration agit en tant qu'organe du pouvoir organisateur. La mission de la haute école consiste à organiser des formations diplômantes au niveau supérieur technique et économique de type court. Le cursus « informatique et systèmes » est organisé en deux finalités, correspondant chacune à une implantation. La finalité automatique (ci-dessous AU) est dispensée à Schaerbeek (site ISAT) tandis que la finalité technologie de l'informatique (TI) est dispensée à Louvain-la-Neuve. En 2015-2016, le bachelier en Informatique et systèmes représentait, en termes d'étudiants inscrits, 7% de l'ensemble des formations de la Haute École EPHEC³. Une évolution de la population étudiante du bachelier est également présentée, ci-dessous dans la partie 1 du rapport.

¹ Composition du comité des experts et bref *curriculum vitae* de chacun de ses membres disponibles sur : http://aeqes.be/experts_comites.cfm (consulté le 1^{er} décembre 2016).

² Disponible sur http://www.aeqes.be/rapports_evaluation_details.cfm?documents_id=238 (consulté le 1^{er} décembre 2016).

³ Source : base de données SATURN

PARTIE 1 : PRINCIPALES ÉVOLUTIONS DE CONTEXTE DEPUIS L'ÉVALUATION INITIALE

Depuis l'évaluation initiale, suite à des départs à la retraite ou à des fins de mandat, l'ensemble des directrices et chefs de départements ont changé.

L'équipe pédagogique des sections informatiques AU et TI a également fortement évolué suite à l'augmentation de la population de l'ensemble de la catégorie technique sur le site de l'ISAT et à certains départs (départ à la pension de plusieurs enseignants - permanents et associés - de Schaerbeek et de Louvain-la-Neuve). À Louvain-la-Neuve, quatre professeurs associés sont venus rejoindre l'équipe de la section TI et deux collègues de l'économique encadrent de nouvelles unités d'enseignement.

À Schaerbeek, plus de la moitié des membres du personnel de la section AU (administratif et enseignant) n'était pas encore en poste lors du début du processus de l'évaluation initiale informatique.

En septembre 2012, la nouvelle direction de la catégorie technique a fait une priorité de la nécessité de collaborer, de partager les pratiques et de travailler avec le même système informatique de gestion administrative. Depuis, de nombreux services ont été mutualisés (service informatique, journées pédagogiques, service presse, etc.).

L'évolution de la population étudiante est également notable avec une augmentation de 38% pour les deux sections, de 2011-2012 à 2015-2016⁴, plus particulièrement en section AU, qui connaît une croissance globale importante.

Comme dans toutes les hautes écoles ou établissements d'enseignement supérieur en Fédération Wallonie-Bruxelles, le décret définissant le paysage de l'enseignement supérieur et l'organisation académique des études du 7 novembre 2013, dit décret « Paysage »⁵, a quelque peu bousculé l'organisation et les priorités de l'EPHEC. Les modifications des programmes ont fait l'objet de tables rondes réunissant l'ensemble des acteurs et partenaires de l'institution (enseignants, maîtres de stage, étudiants des différents blocs, anciens étudiants) et ont été introduites séquentiellement : en bloc 1 en 2014-2015, en bloc 2 dès 2015-2016 et finalement en 2016-2017 pour le bloc 3.

Finalement, il est à mettre en évidence l'élaboration participative en 2015-2016 du « Plan stratégique de l'ASBL EPHEC à l'horizon 2020 » et il sera mis en œuvre durant l'année académique actuelle. Les premiers éléments mis en place concernent l'état des lieux (notamment la perception de l'EPHEC par les diplômés). La prochaine étape mettra en évidence la cartographie des moyens pédagogiques.

PARTIE 2 : RÉALISATION DU PLAN D'ACTION INITIAL

Quatre axes stratégiques ont été présentés dans le plan d'action initial et organisent les actions entreprises à la suite des évaluations interne et externe de 2011-2012. La comparaison entre les recommandations initiales du comité des experts et les réalisations effectuées met en évidence que 12 des 15 recommandations sont concernées par les 18 actions prévues et en grande partie réalisées.

⁴ Source : SATURN

⁵ Le décret Paysage est consultable en cliquant [ici](#). Une brève description de ce décret est présentée dans : AEQES, « L'enseignement supérieur en Fédération Wallonie-Bruxelles », Bruxelles, 2016, page 14 (disponible [ici](#)).

Le dossier d'avancement détaille très clairement les actions entreprises, les résultats obtenus et les améliorations à apporter. Plus particulièrement, les experts du comité de suivi ont noté :

Axe 1 : pédagogie

Dans le sillage de la réforme induite par le décret Paysage, le processus de réorganisation du programme en unités d'enseignement s'appuie sur la base du référentiel de compétences et des valeurs du bachelier. Il témoigne d'une volonté manifeste de continuer à améliorer la formation. L'inclusion de participants extérieurs est un facteur important de bonne connexion avec le monde professionnel.

Des projets transversaux sont mis en œuvre sur les 2 sites : YEP⁶, EPHEC entreprendre.

La coordination fait maintenant l'objet d'une excellente structuration, par les réunions annuelles entre les deux implantations, les réunions de direction tous les 15 jours et au moins deux journées pédagogiques rassemblant toutes les implantations. Des réunions de coordination sont également mises en place au sein de chaque département, malheureusement sans plage horaire dégagée pour AU.

Sur un plan strictement pédagogique, le comité de suivi apprécie l'organisation du cours d'anglais à partir des besoins d'un informaticien.

Axe 2 : gestion des ressources humaines

Les actions entreprises et les entretiens menés par le comité de suivi confirment l'implication des directions et des enseignants, comme en témoignent les enseignants et les étudiants.

Les étudiants et les enseignants expriment leur satisfaction à l'égard des mesures d'aides à la réussite par le tutorat.

Néanmoins, quelques points restent préoccupants comme un déséquilibre dans la répartition des charges de travail, sur l'ensemble du quadrimestre (AU) et l'absence d'entretiens de développement (EPDP) et la formation continuée qui reste une initiative individuelle, même s'il y a un budget et un soutien. Le comité de suivi accueille favorablement le souhait de la Haute École de développer le service pédagogique.

Axe 3 : organisation interne et gestion de la qualité

La Haute École dispose maintenant d'un poste de service pédagogique et d'un poste de coordination de la qualité. Les entretiens avec les étudiants montrent que les incidents remontent facilement par les représentants étudiants, les réunions et conseils qui permettent de discuter de ces différents éléments. Le rôle du représentant étudiant ne semble cependant toutefois pas être connu en AU. L'évaluation des enseignements par les étudiants (EEE) est en place, mais l'organisation de l'enquête devrait probablement être revue pour augmenter le taux de participation. L'implication des enseignants dans le processus d'évaluation pourrait contribuer à corriger cette difficulté.

Les étudiants font remarquer l'absence d'un local leur permettant de travailler en dehors des heures de cours ainsi que l'absence d'une bibliothèque, voire d'une e-bibliothèque. Ils ont particulièrement

⁶ Young Enterprise Project, <http://www.lje.be/index.php/fr/nos-programmes/young-enterprise-project> (consulté le 27 avril 2017).

insisté sur l'intérêt à disposer d'une bibliothèque des TFE et des rapports de stages, ce qui leur permettrait de mieux anticiper les attentes et de se préparer plus tôt.

Axe 4 : relations extérieures et communication externe

Depuis l'évaluation initiale, les relations extérieures ont connu une amélioration sensible :

- les échanges Erasmus sont maintenant encouragés ;
- l'organisation d'une « semaine internationale » met les étudiants en contact avec d'autres étudiants internationaux et stimule l'utilisation de l'anglais ;
- les tables rondes de redéfinition des programmes ont été ouvertes à des participants extérieurs. Cette démarche se pérennise à travers un *Advisory Board* comportant des membres de la profession.

Les entretiens et les actions prises démontrent l'intérêt de la Haute Ecole pour la participation du monde extérieur dans la réflexion et l'adaptation de l'établissement à son environnement.

Au sujet de la communication interne, les experts relèvent que la plateforme virtuelle mise en place (comprenant l'intranet) n'a pas l'air d'être un outil de communication globalement adopté par les enseignants et les étudiants.

PARTIE 3 : RECOMMANDATIONS POUR LE DÉVELOPPEMENT D'UNE CULTURE QUALITÉ

L'organisation des réunions de coordination, à tous niveaux, démontre une approche intégrante, assurant la participation de tous les membres de la communauté éducative, direction, enseignants et étudiants. La lecture des différents documents mis à disposition du comité de suivi : du dossier d'avancement, du rapport final de synthèse du comité des experts de l'évaluation initiale 2011-2012⁷, du suivi des recommandations, de l'analyse SWOT, du projet de plan d'action actualisé et des 13 annexes, montre des liens clairs entre ces différents documents. Le suivi des actions et la comparaison entre ce qui était prévu de réaliser avec ce qui a été fait sont aisés à établir et facilement communicables.

Le comité de suivi pense que l'architecture globale de la gestion de la qualité et les processus nécessaires au développement d'une culture de qualité sont généralement en place. Le « Plan stratégique de l'ASBL EPHEC à l'horizon 2020 » sert de repère aux démarches en cours et à venir des deux entités AU et TI. Les SWOT et le programme d'action actualisé semblent pertinents et adéquats. Néanmoins, il reste un certain nombre de points d'attention qui ne semblent pas suffisamment couverts :

- L'articulation des différents niveaux de l'institution (HE, catégories, départements) est à poursuivre et à favoriser, par exemple en ce qui concerne l'appropriation du plan stratégique, notamment en développant l'implication des enseignants.
- Si la capture du *feed-back* de l'équipe pédagogique et la résolution des incidents impliquant les étudiants font l'objet de processus bien mis en place, ce n'est pas encore le cas de l'évaluation des enseignements par les étudiants. Deux actions supplémentaires nous semblent requises pour finaliser l'intégration d'une chaîne de rétroaction globale, l'une logistique visant à augmenter la participation des étudiants aux enquêtes EEE et l'autre culturelle, visant à améliorer l'acceptation des évaluations par les enseignants et leur engagement dans cette démarche institutionnelle. Dans ce contexte, le rôle et les apports possibles du conseiller pédagogique aux enseignants devraient être

⁷ <http://www.aeges.be/documents/20120524RFSHEEPHEC.pdf> (consulté le 27 avril 2017).

communiqués et valorisés.

- L'efficacité de la communication interne (notamment l'usage des moyens et outils déjà à disposition) devrait être évaluée auprès de l'ensemble des partenaires. L'analyse des résultats devrait permettre de fonder une politique partagée dans ce domaine. Cette politique va de pair avec une la mise en place un système de traçage des documents formels (PV, etc.) demande à être élaboré pour favoriser la mémoire des décisions prises et permettre, d'une part, d'informer chacun de la progression des actions, des projets en cours, de l'atteinte des objectifs, etc., et, d'autre part, de garder une trace de ces actions quand c'est nécessaire (gestion documentaire, gestion électronique).
- Les experts de suivi recommandent que l'objectif de l'action « Poursuivre les EPDP des enseignants d'AU et de TI » reprise dans l'axe 2 du projet de plan d'action actualisé soit revu afin d'en élargir l'objet. Il est évidemment important que ces entretiens permettent de reconnaître et rendre explicite la charge de travail réelle des enseignants, mais les entretiens périodiques de développement sont surtout un moment important de la réflexion des enseignants sur leurs pratiques personnelles, leurs besoins en formation continue et les projets qu'ils souhaitent mettre en œuvre dans l'établissement. Ils complètent les réunions collectives, formalisent les attentes individuelles et augmentent l'appropriation individuelle du plan d'action. À ce titre, ils devraient devenir un moteur important de l'intégration d'une culture individuelle de la qualité.

CONCLUSION GÉNÉRALE

Les progrès réalisés par l'EPHEC depuis l'évaluation initiale sont très significatifs. Les recommandations ont été intégrées et le plan d'action initial a été mis en œuvre. Les entretiens entre le comité de suivi et la direction, les enseignants et les étudiants démontrent que l'adhésion de la communauté pédagogique de l'EPHEC à la gestion de la qualité semble en voie d'être atteinte. L'appropriation individuelle semble bien être faite. Les processus internes semblent également être en place, comme en témoignent l'organisation de la mise en œuvre de la refonte des programmes et l'architecture des réunions de coordination. La qualité du dossier d'avancement et des documents annexes confirme le caractère opératoire et l'efficacité de la gestion de la qualité mise en place.

Néanmoins, cette culture de la qualité repose encore sur des liens individuels, qu'il faut maintenant établir et consolider structurellement. L'EPHEC doit également généraliser une culture générale de l'indicateur, de l'objectif chiffré, de la mesure régulière et formelle de l'atteinte des objectifs et surtout de l'évaluation et du suivi.

En conclusion, le comité de suivi est convaincu que la Haute École dispose des éléments nécessaires pour gérer, améliorer et pérenniser la qualité de ses formations.

Droit de réponse de l'établissement évalué

Commentaire général éventuel :

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

Page	Partie	Point ¹	Observation de fond

Nom et signature du (de la) Directeur(-trice) -Président(e)

Nom et signature du (de la) coordonnateur(-trice)
de l'autoévaluation



Colette MALCORPS



Joëlle DANEELS

Nom et signature du (de la) (des) Directeur(-trice)(s) de catégorie



Véronique GILLET

¹ Mentionner le paragraphe ou le n° de la ligne.