

Évaluation de suivi des cursus « Informatique »

2016-2017

RAPPORT D'ÉVALUATION DE SUIVI

Haute École en Hainaut (HEH)

**Bachelier en Informatique et systèmes (finalité : réseaux et
télécommunications)**

Comité de suivi :

Mme Dorothea DE JAGER 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 du cursus « Informatique ». Cette évaluation se situe dans la continuité de l'évaluation précédente de ce cursus, organisée en 2011-2012.

Dans ce cadre, Mme Dorothee DE JAGER et M. Bruno SCHRÖDER¹, mandatés par l'AEQES et accompagnés par un membre de la Cellule exécutive, se sont rendus le 29 mars 2017 à la Haute Ecole en Hainaut (HEH). 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 (finalité « Réseaux et télécommunication »), 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

La Haute École en Hainaut (HEH) est une institution organisée par la Communauté française dont le siège administratif est situé à Mons. La HEH organise des formations dans quatre catégories qui se répartissent sur plusieurs sites (appelés Campus) dans la province du Hainaut : le Campus technique se situe à Mons ; le Campus économique se situe à Tournai ; les Campus pédagogique et social se situent à Mons et à Tournai. La HEH offre un enseignement professionnalisant de type court (Bachelier) et propose également des formations d'enseignement supérieur de type long (Master).

La catégorie technique offre deux types de formation : des bacheliers professionnalisants, parmi lesquels le bachelier en Informatique et systèmes (finalité réseaux et télécommunications) et des masters.

En 2015-2016, le bachelier en Informatique et systèmes représente 6,8 % de la population étudiante au sein de la Haute Ecole³.

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 5 avril 2017).

² Disponible sur http://aeqes.be/rapports_evaluation_details.cfm?documents_id=235 (consulté le 5 avril 2017).

³ Source : base de données SATURN.

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

a. Le décret Paysage

Depuis l'adoption du décret définissant le paysage de l'enseignement supérieur en 2013⁴, la HEH fait partie du Pôle académique hainuyer et collabore avec les autres établissements d'enseignement supérieur en Hainaut pour remplir ses missions d'enseignement, de recherche et de services à la société. Comme dans les autres établissements de la Fédération Wallonie Bruxelles, l'entrée en vigueur du décret dit « Paysage » a induit une réorganisation du cursus, en 2014-2015 pour les étudiants entrant dans le premier bloc et en 2015-2016 pour tous les étudiants, incluant les autres années (soit le bloc 2 et le bloc3).

b. Les ressources humaines

Le cadre enseignant a également connu des évolutions durant cette période (2011-2016) avec un départ à la retraite et l'engagement de trois nouveaux collègues. Ce recrutement a permis de renforcer l'encadrement des activités pratiques, notamment en augmentant le nombre de groupes de laboratoires et d'exercices : le bloc 1 comporte maintenant 5 groupes, le bloc 2 en compte 4 tandis que le nombre de groupe en bloc 3 est resté inchangé à 2.

Une chargée de communication a été recrutée par la HEH en 2013 avec pour mission de dynamiser la communication au sens large du terme : documents informatifs pour les salons étudiants (SIEP, écoles secondaires,...), site web, flyers, publicité, etc.

c. Les étudiants

Depuis l'évaluation externe de 2011, la population estudiantine a d'abord connu une légère augmentation ; elle s'est stabilisée à un peu plus de 200 étudiants dans le cursus en 2015-2016.

PARTIE 2 : RÉALISATION DU PLAN D'ACTION INITIAL

Issu de l'évaluation externe de 2011, le plan d'action initial était structuré selon 3 axes d'actions prioritaires :

Axe 1 : Programme d'études et approches pédagogiques

Axe 2 : Visibilité de la section

Axe 3 : Communication interne

Axe 1 : Programme d'études et approches pédagogiques

Comme dans beaucoup d'autres établissements d'enseignement supérieur, le décret « Paysage » a conduit la Haute Ecole à réorganiser les programmes de cours et à revoir l'agencement des unités d'enseignements. La Haute Ecole a mis en œuvre une réflexion collégiale associant des maîtres de stage, des professionnels du monde de l'informatique, des diplômés et des étudiants du cursus afin de repenser régulièrement l'enseignement de l'informatique à la lumière de l'évolution technologique. Le cursus propose maintenant deux options en phase avec l'évolution de la technologie et les attentes des étudiants : développement et sécurité. Suivant en cela les

⁴ Décret du 7 novembre 2013 définissant le paysage de l'enseignement supérieur et l'organisation académique des études (disponible 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](#)).

recommandations de l'évaluation initiale, l'organisation de la passerelle a été revue en répartissant les cours de mise à niveau sur l'ensemble du cursus. Le nombre d'étudiants a doublé et le taux de réussite a augmenté. Par ailleurs, l'usage de l'anglais s'introduit dans certains cours ainsi que la pratique de la communication.

Axe 2 : Visibilité de la section

La visibilité de l'établissement et de la formation continue a fait l'objet d'amélioration, particulièrement grâce à l'engagement d'une chargée de communication.

Axe 3 : Communication interne

Le dossier d'avancement remis par la HEH en préparation de cette évaluation et la visite *in situ* ont permis au comité de suivi de constater que la communication interne a fait l'objet de beaucoup d'attention avec notamment la création d'un site internet complet, d'un extranet en pleine expansion, la mise en place d'adresses emails standardisées et le développement d'applications complémentaires répondant aux besoins de la communauté pédagogique, comme un module d'impression, Hyperplanning, un logiciel de conception d'horaires et Hyperquest, un outil permettant aux enseignants de créer des questionnaires de sondage et de mettre en place l'évaluation des enseignements. Finalement, la décision a été prise de remplacer la plateforme Claroline par Moodle.

Outre ces 3 axes prioritaires, l'organisation de la qualité a également fait l'objet d'une amélioration significative, avec le développement d'une charte Qualité (en 2012-2013), la création d'un Service Qualité (SQ) en 2015-2016 et la création d'une Cellule Qualité au sein de la catégorie technique en 2016-2017. De nouveaux moyens ont été développés tels que l'utilisation d'une adresse générique qualité@heh.be et la diffusion d'une eNewsletter du Service Qualité trimestrielle.

Le comité apprécie le souci de validation externe de l'approche qualité, qui se manifeste entre autres par la demande et l'obtention du label "Effective CAF User"/"Utilisateur CAF Efficace" en juillet 2014, pour une période de deux ans, et par une présentation lors du *6th European CAF Users Event*. La démarche qualité est devenue, au sein de la Haute Ecole, un véritable outil stratégique pour assurer l'engagement des enseignants, pour l'amélioration systématique de l'enseignement et pour la visibilité externe. En effet, après avoir reçu l'accréditation par la Commission des Titres d'Ingénieurs (CTI), la HEH a vu croître les opportunités de collaboration internationale.

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

a. Concernant la gouvernance et le pilotage de la démarche qualité

Le travail réalisé depuis l'évaluation initiale de la section confirme l'implication de la direction et sa volonté d'utiliser la gestion de la qualité comme un outil stratégique de développement de la Haute Ecole. La création d'un Service Qualité de deux personnes au sein de la Haute Ecole et d'une Cellule Qualité du Campus Technique constitue un progrès indéniable. Ces ressources permettent de mettre en œuvre une politique volontariste, ancrée dans la vision stratégique de l'établissement.

Les actions transversales dégagées visent à l'amélioration de l'ensemble des cursus. L'implication d'une communauté Qualité de plus en plus large favorise l'appropriation individuelle et l'inscription de la qualité comme élément quotidien de la vie de la communauté pédagogique. La pérennisation de la gestion de la qualité semble ainsi assurée.

Le comité apprécie particulièrement que la charte qualité place l'étudiant au centre des préoccupations de l'établissement et que le fonctionnement des organes de participation des étudiants tienne compte des contraintes de leurs horaires.

Le comité encourage l'établissement à poursuivre ces actions.

b. Concernant le plan d'action actualisé

Le plan d'action actualisé se situe dans la continuité du plan d'action initial et semble pertinent à la lumière du diagnostic posé dans le dossier d'avancement et des observations *in situ* par le comité. Le comité a pu constater la convergence des avis formulés par toutes les parties prenantes rencontrées (direction, enseignants, étudiants) entre elles et avec le dossier d'avancement.

Néanmoins il est dommage que le plan d'action actualisé ne comporte pas une action spécifique, et importante, portant sur la pérennisation et la systématisation de l'évaluation des enseignements par les étudiants. Il est également surprenant que cette faiblesse de l'évaluation ne soit pas reprise dans le SWOT actualisé. Le comité recommande à la HEH de veiller à mener une réflexion de fond à ce propos et d'étendre la deuxième action de l'axe 1 (« introduire un processus formel de détection des problèmes en cours de stage ») portant sur les TFE et Stages à l'ensemble des enseignements.

Le plan d'action actualisé fait également peu de place aux indicateurs chiffrés mesurant les résultats des actions proposées. Afin de rendre le plan d'action complètement opératoire, chaque indicateur devrait aussi comporter la procédure de mesure, le rythme de la revue de l'indicateur ainsi que l'objectif numérique à atteindre. L'utilisation d'indicateurs chiffrés permet de simplifier et d'objectiver les constats, comme par exemple celui de la disparition en cours de cursus des élèves issus de l'enseignement technique. Dans ce cas, la nécessité d'adapter le Service d'Aide à la Réussite devient évidente.

CONCLUSION GÉNÉRALE

La vision très positive de la section qu'avait le comité lors de l'évaluation initiale se confirme dans cette évaluation de suivi. Certaines recommandations issues de l'évaluation initiale sont toujours en chantier mais il est manifeste que l'établissement a gagné en maturité et s'est donné les moyens d'amplifier l'impact de la gestion de la qualité. La gestion de la qualité se base maintenant sur une structure, une organisation et des processus qui semblent suffisamment solides pour devenir structurels et ne plus dépendre de la bonne volonté individuelle.

Sur base des entretiens et des éléments du dossier d'avancement, l'intégration et la pérennisation de la qualité dans la vie quotidienne de la communauté pédagogique semble acquise. Ses objectifs semblent également bien partagés. Le seul bémol serait la participation des étudiants et leur implication dans les processus qualité qui devrait être amplifiée.

La Haute Ecole doit maintenant établir 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.

Les experts sont convaincus que la Haute Ecole peut maintenant capitaliser sur le système de gestion de la qualité qui est mis en place. La culture qualité existante devrait permettre d'améliorer les liens avec le monde extérieur, par exemple, en développant des activités de recherche ou de consultance avec les industries ou en développant des collaborations internationales offrant aux étudiants d'autres perspectives sur leur future carrière.

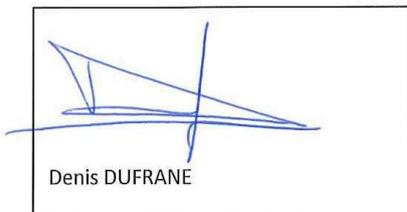
Droit de réponse de l'établissement évalué

Commentaire général éventuel :

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

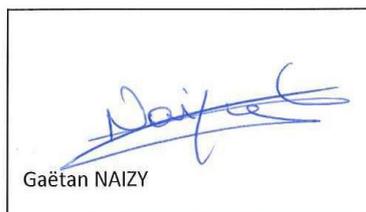
Page	Partie	Point ¹	Observation de fond

Nom et signature du Directeur-Président



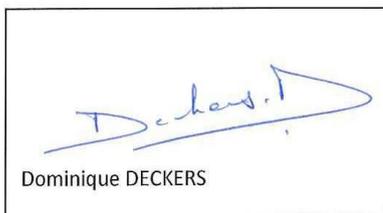
Denis DUFRANE

Nom et signature du coordonnateur
de l'autoévaluation



Gaëtan NAIZY

Nom et signature du Directeur de catégorie



Dominique DECKERS

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