

## **Évaluation de suivi des cursus « Informatique »**

**2016-2017**

### **RAPPORT D'ÉVALUATION DE SUIVI**

**Haute École libre de Bruxelles (HELB) – Ilya Prigogine**

**Bachelier en Informatique de gestion**

Comité de suivi :

M. Benjamin BOSTOEN et Mme Dorothea DE JAGER

**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. Benjamin BOSTOEN et Mme Dorothea DE JAGER<sup>1</sup>, mandatés par l'AEQES et accompagnés par deux membres de la Cellule exécutive, se sont rendus le 16 novembre 2016 à la Haute École libre de Bruxelles (HELB) – Ilya Prigogine. 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 de gestion, 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 2011<sup>2</sup> 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 libre de Bruxelles (HELB) - Ilya Prigogine appartient au réseau libre à caractère non confessionnel.

Elle a été constituée en 1996 par la fusion de cinq institutions lors de la création des Hautes Ecoles: l'École d'infirmiers(-ières) et accoucheuses annexée à l'ULB, l'Institut Libre d'Enseignement Supérieure Economique et Paramédical de Bruxelles, l'Institut de Radioélectricité et de Cinématographie, l'Institut Supérieur pour les Carrières Auxiliaires de Médecine et l'Institut Supérieure des Sciences Humaines Appliquées -École Ouvrière Supérieure.

La Haute École est regroupée sur trois sites:

- la catégorie économique sur le Campus Jupiter à Forest,
- les catégories paramédicale et sociale sur le campus Erasme à Anderlecht,
- la catégorie technique sur le campus Reyer.

La section informatique de gestion, ici évaluée, a été créée par l'INRACI (Institut de Radioélectricité et de Cinématographie) en 1969. Avec la section relations publiques, elle constitue aujourd'hui la catégorie économique de la Haute École. En 2015-2016, le bachelier en Informatique de gestion représentait, en étudiants inscrits, 3% de l'ensemble des formations de HELB-Prigogine. Entre 2011-2012 et 2015-2016, la section a connu une relative stabilité de ses effectifs étudiants<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Composition du comité des experts et bref *curriculum vitae* de chacun de ses membres disponibles sur : [http://aeqes.be/experts\\_comites.cfm](http://aeqes.be/experts_comites.cfm) (consulté le 17 novembre 2016).

<sup>2</sup> Disponible sur [http://www.aeqes.be/rapports\\_finaux\\_synthese\\_details.cfm?documents\\_id=216](http://www.aeqes.be/rapports_finaux_synthese_details.cfm?documents_id=216) (consulté le 17 novembre 2016).

<sup>3</sup> Source : base de données SATURN

Dans le domaine de l'informatique, la HELB-Prigogine offre également, depuis peu, le master en Gestion globale du numérique ainsi que le master en Cybersécurité (organisé en codiplomation avec l'ULB, l'ERM, l'UNamur, l'UCL et la HE2B).

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

Comme tout institut d'enseignement supérieur en Fédération Wallonie-Bruxelles, la HELB-Prigogine a dû mettre en œuvre dans ses programmes les dispositions du décret « Paysage »<sup>4</sup> (dit également « Marcourt »).

En dehors de cela, il y a eu de nombreuses mutations, au sein de la HELB-Prigogine, dans les fonctions de direction et celles dédiées à la démarche qualité depuis l'élaboration du plan d'action initial de 2012, notamment :

- deux fois un changement dans le poste de direction-présidence,
- un changement de la direction de la catégorie économique,
- trois personnes se sont successivement succédé au poste de coordination institutionnelle de la qualité.

## **PARTIE 2 : RÉALISATION DU PLAN D'ACTION INITIAL**

Le plan d'action initial était constitué des axes stratégiques suivants :

- Axe 1 : programme d'études et approches pédagogiques
- Axe 2 : ressources humaines et matérielles
- Axe 3 : relations extérieures et service à la collectivité
- Axe 4 : démarche qualité, gouvernance et stratégie

### **Principaux progrès accomplis entre 2012 et 2016**

De manière générale, les recommandations reprises dans le rapport du comité des experts de 2012 ont été systématiquement prises en compte et une planification en lien avec celles-ci a été réalisée. Le comité de suivi a d'ailleurs pu constater que de nombreuses actions avaient été rapidement entreprises et certaines ont rapidement pu être concrétisées.

Du point de vue du premier axe choisi, celui du programme d'études et des approches pédagogiques, plusieurs points sont à relever parmi lesquels la mise en conformité du programme au décret Paysage.

Un travail de fond a aussi été réalisé sur ce 1er axe entre autres sur les référentiel de compétences, contenus et objectifs des cours, ECTS, TFE & stages notamment par l'adaptation de la charge de travail dans le cadre des ECTS mais aussi par une meilleure information aux étudiants sur le contenu des études et des attentes. La mise en avant du service d'aide à la réussite (SAR) permet aussi d'encadrer les étudiants dès que les premières difficultés apparaissent.

Le comité de suivi a pu aussi constater que des efforts particuliers avaient été réalisés afin de faire cadrer le programme aux besoins du marché. Les ouvertures du master en Gestion globale du numérique et du master en Cybersécurité (ce dernier étant offert en codiplomation) laissent entrevoir des perspectives supplémentaires pour la poursuite d'études. Cette initiative devrait aussi permettre d'améliorer la visibilité mais aussi d'attirer des candidats ou de créer de nouveaux partenariats.

---

<sup>4</sup> 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](#)).

La réalisation d'enquêtes auprès des anciens étudiants est une excellente initiative ; il reste toutefois à mieux communiquer sur les résultats obtenus et disposer d'une liste d'actions liées.

Conformément aux recommandations de 2012 du comité des experts, l'utilisation d'une plateforme « ecampus » a été mise en place. À l'heure des réseaux sociaux, nous avons aussi pu constater que *Facebook* était aussi utilisé pour la communication et le partage d'informations. L'engagement des enseignants dans cette démarche permet aussi une meilleure acceptation de la part des étudiants et les enseignants sont soutenus dans l'apprentissage de la plateforme.

La remédiation a fait l'objet d'une attention particulière par l'introduction de contact par mail et par téléphone afin de suivre l'étudiant dans les moments les plus difficiles.

Les initiatives des enseignants pour une mise en relation avec le monde professionnel sont très appréciées des étudiants, ceci permettant, notamment, de faire grandir l'attrait de la section pour les étudiants qui peuvent y voir un premier contact avec le monde socio-économique dans lequel ils évolueront à l'issue de leur programme.

Le renforcement de l'équipe administrative de la section a permis une amélioration de la qualité fournie aux étudiants. Elle s'est aussi traduite par un planning académique de l'année qui permet à l'étudiant de se situer dans le cursus.

Il est aussi à mentionner que la création du rôle de délégué de classe permet de mieux communiquer l'information au sein de la section. Ceci permet de disposer d'un canal de communication identifié entre la direction et les étudiants.

Il y a quelques années, le comité des experts de l'évaluation initiale évoquait le matériel et le comité de suivi a pu constater qu'il avait été remplacé et que l'ancien matériel a pu être utilisé pour la création d'un nouveau laboratoire. Il reste toutefois des efforts à fournir dans le domaine du réseau sans fil qui ne donne pas entière satisfaction, ce qui s'avère parfois dommageable pour les étudiants qui, de plus en plus, utilisent leur propre matériel. La disposition des locaux ne permettant pas une mise à l'écart lors de *breaks*. Il devient dès lors de plus en plus indispensable de disposer d'une connectivité adéquate.

Du point de vue des relations internationales et notamment les échanges Erasmus, l'importance d'informer adéquatement les étudiants a été parfaitement identifiée par la direction. Toutefois, il convient de constater, et ce de manière générale, que le parcours international reste très sporadique.

La démarche qualité, quant à elle, s'est vue grandement améliorée par l'affectation du temps nécessaire au responsable qualité ainsi que par une affectation plus claire des rôles et des responsabilités aux différents niveaux. Le comité de suivi remarque également que l'augmentation du nombre d'enseignants permanents aide à l'efficacité de la démarche qualité par le fait que les enseignants s'approprient plus la culture de l'institut par ce biais et participent à la réflexion sur le profil de l'enseignement.

Enfin, les enseignants sont encouragés à suivre des formations continues et des budgets sont prévus à cette fin. Toutefois, il peut résulter que la participation à une formation s'avère difficile en raison du temps nécessaire, parfois important, à lui consacrer ; cela malgré une planification annuelle.

## Éléments ayant peu évolué entre 2012 et 2016

Le comité de suivi constate que le cursus présente beaucoup de potentiel, mais que sa visibilité n'est pas encore assez développée. La constitution d'une association d'anciens étudiants pourrait y contribuer, mais n'est pas encore en place.

Le taux d'abandon reste élevé malgré des instruments comme l'aide à la réussite et un suivi parfois très personnalisé.

La maîtrise des langues (aussi bien le français que l'anglais et le néerlandais) reste faible.

En ce qui concerne les ressources humaines, toute réussite a aussi son revers : l'augmentation des nombre d'enseignants permanents signifie aussi une perte d'enseignants invités qui peuvent contribuer à partager des expériences récentes en lien avec les développements des métiers.

Sur le plan de l'axe de la gouvernance, stratégie et démarche qualité, l'initiative de créer des enquêtes est un point positif, mais les modalités sont à revoir comme par exemple en termes de *timing*, du nombre élevé de questions mais aussi et surtout de ce qui est fait avec les résultats, des actions à prendre et de qui est impliqué dans cet exercice.

De façon générale, l'implication des étudiants doit encore être renforcée au sein des organes officiels de consultation et de décision, ce qui renforcera leur compréhension du fonctionnement de leur institution et son amélioration.

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

Le comité de suivi a pu constater la volonté de l'établissement de s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue. De nombreuses actions ont été entreprises dont certaines portent déjà leurs fruits.

Cette volonté d'amélioration a permis de dégager de nombreuses pistes qu'il conviendrait de prioriser afin de permettre une réalisation objective et mesurable, sans risquer d'épuiser les équipes en charge de la réalisation de ces objectifs. À ce propos, le comité de suivi suggère aussi la mise en œuvre d'indicateurs qui permettraient d'évaluer l'avancement et sa complétude tout au long de sa réalisation. Cela donnerait aussi une feuille de route objective à mettre en perspective au sein du dossier de suivi (dit « portfolio ») permettant de *monitorer* les évolutions menées.

La méthode PDCA (*plan-do-check-act/adapt* ou roue de Déming), mise en avant dans le dossier d'avancement remis par l'établissement, apparaît fort judicieuse. Il conviendra, après la mise en place d'une liste de priorités et d'indicateurs, de mesurer la réalisation des actions sur base des indicateurs mentionnés. Ceci devrait permettre une meilleure mesurabilité de la performance ainsi que disposer d'une situation à jour des progrès réalisés.

Pour ce qui concerne la formation permanente des enseignants, dans le budget réservé à cette fin, des priorités de formation doivent être déterminées. Cette formation continue pourrait être aussi prendre la forme de stages. Si cela est déjà une bonne pratique en général, d'autant plus est-elle importante pour un métier en pleine évolution.

D'autres moyens pour assurer le lien avec le monde professionnel, l'environnement local et international doivent être renforcés ou mis en place. Une association des anciens étudiants (qui était déjà dans les projets antérieurs), l'invitation d'experts d'entreprise dans les cours, des visites avec les

étudiants à des entreprises locales et internationales, l'organisation de débats sur le développement dans la profession sont autant de suggestions à cet égard.

### ***CONCLUSION GÉNÉRALE***

Le comité de suivi a constaté une amélioration significative du bachelier Informatique de gestion depuis 2012 et ce, grâce aux démarches entreprises. Beaucoup de recommandations énoncées en 2012 ont été prises en compte et de nombreux chantiers ont été ouverts. Le principal défi de la section sera de prioriser les actions, afin d'atteindre les objectifs fixés. Le plan d'action actualisé, en ce sens, constitue un pas dans la bonne direction. Le comité de suivi a aussi pu constater beaucoup d'enthousiasme et de motivation de la part de l'équipe en place en matière d'amélioration continue. Il apparaît ainsi au comité de suivi que l'implémentation de la démarche qualité peut évoluer en véritable outil de pilotage.



Évaluation de suivi  
Informatique  
2016-2017

**Droit de réponse de La Haute Ecole Libre de Bruxelles.  
Catégorie économique.  
Section Informatique de gestion.**

*Commentaire général éventuel : Les différents intervenants marquent leur accord sur le fond du rapport de suivi.*

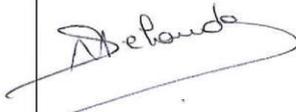
L'établissement ne souhaite pas formuler d'observations de fond

Page	Partie	Point <sup>1</sup>	Observation de fond

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

  
N. BARDAXOGLU

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



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



<sup>1</sup> Mentionner le paragraphe ou le n° de la ligne.