

Évaluation de suivi des cursus « Informatique »

2016-2017

RAPPORT D'ÉVALUATION DE SUIVI

Haute École Léonard de Vinci (HELdV)

Bachelier Informatique de gestion

Comité de suivi :

M. José FIADEIRO et M. Philippe R. ROVERO

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. José FIADEIRO et M. Philippe R. ROVERO¹, mandatés par l'AEQES et accompagnés par un membre de la Cellule exécutive se sont rendus le 13 novembre 2017 à la Haute École Léonard de Vinci (Institut Paul Lambin (IPL)). Le présent rapport rend compte des conclusions auxquelles sont parvenus les experts après la lecture du dossier d'avancement remis par l'entité et à l'issue des entretiens, des observations réalisées *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 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 Léonard de Vinci (HELdV) résulte du regroupement de six asbl partenaires émanant de six instituts d'enseignement supérieur, soit l'Institut Supérieur Industriel (ECAM), l'École Normale Catholique du Brabant Wallon (ENCBW), l'Institut d'enseignement Supérieur Parnasse-Deux Alice (IESP2A), l'Institut Libre Marie Haps (Marie Haps), l'Institut Supérieur d'Enseignement Infirmier (ISEI) et l'Institut Paul Lambin (IPL). La HELdV offre 26 programmes de formation regroupés sous six catégories d'enseignement. Le bachelier en Informatique de gestion se situe à l'IPL, dans la catégorie économique. En 2015-2016, le bachelier en Informatique de gestion représentait, en étudiants inscrits, 4% de l'ensemble des formations de la HELdV. Entre 2011-2012 et 2015-2016, la section a connu une augmentation d'étudiants inscrits de l'ordre de 30%³.

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 17 novembre 2016).

² Disponible sur http://www.aeqes.be/rapports_evaluation_details.cfm?documents_id=236 (consulté le 20 avril 2017).

³ Source : base de données SATURN

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

Comme tout institut d'enseignement supérieur du type, la HELdV a dû faire face, depuis l'audit initial de 2011-12, à l'introduction du « décret Paysage » en 2014-2015 pour le bloc 1 et en 2015-2016 pour les blocs 2 et 3. Le décret a modifié considérablement la façon dont les études sont organisées – découpe en unités d'enseignements (UE), nouvelles règles de réussite, parcours personnalisés des étudiants, complexification de la gestion des études. À cette occasion, le caractère transversal de la formation a été renforcé en créant des activités intégrant la matière couverte par plusieurs UE. La mise en œuvre de ce décret a également permis de développer encore davantage l'approche par compétences et de mieux communiquer vers les étudiants le contenu du programme ainsi que les attentes en termes d'apprentissage via les fiches UE.

Dans le même temps, quelques changements ont aussi eu lieu au niveau de l'établissement. Depuis quelques années les différents instituts composants la haute école se sont rapprochés et ce tant au niveau de la gouvernance que de la mise en commun des ressources des différents instituts au niveau administratif et technique. Ce rapprochement a généré :

- la création d'une asbl commune pour la haute école et la dissolution des asbl propres à chaque institut,
- la création de deux organes de direction communs : le premier regroupe l'ensemble des responsables administratifs, le second l'ensemble des responsables financiers,
- la création d'une cellule centrale « de crise » notamment pour la gestion de l'état d'urgence lié aux récents attentats,
- la définition d'un code de bonne gouvernance commun,
- la définition d'une charte des valeurs de la haute école,
- la définition d'un plan d'action en découlant,
- la création d'une équipe transversale de gestion des ressources humaines.

À signaler aussi que l'année 2016-2017 est marquée par le renouvellement du directeur de catégorie économique (en place depuis deux semaines, au moment de la visite de suivi) ainsi que de la cheffe de département (aussi en place depuis trois mois, au moment de la visite). De plus, le coordonnateur qualité de l'évaluation initiale et coordinateur de département est en année sabbatique pour un an, au moment de la visite de suivi.

Au niveau de l'encadrement de la population étudiante, en 2010-2011, il y avait 21 étudiants par encadrant interne. En 2014-2015, il y avait 27 étudiants par encadrant interne. Cette augmentation de la population étudiante (et des charges administratives) n'a donc pas été accompagnée par une augmentation de l'encadrement, même si un renouvellement important du corps enseignant a eu lieu. Durant cette période, le nombre d'encadrants externes n'a pas changé.

PARTIE 2 : RÉALISATION DU PLAN D'ACTION INITIAL

L'établissement a fait un très bon travail de réflexion et analyse au niveau du rapport de synthèse 2011-12 et en a dégagé un plan d'action organisé autour de cinq axes prioritaires qui adressent la plupart des recommandations faites par le comité des experts :

- Axe 1 : Développer l'approche par compétences
- Axe 2 : Améliorer la structuration formelle des informations recueillies pour le pilotage du cursus
- Axe 3 : Améliorer l'information aux étudiants sur ce que l'on attend d'eux
- Axe 4 : Améliorer le processus d'évaluation des travaux de fin d'études (TFE) et son feed-back aux étudiants
- Axe 5 : Améliorer la gestion des ressources humaines et matérielles

La réalisation de ce plan est analysée ci-dessous, axe par axe, en vue du dossier d'avancement et de ces annexes, des documents consultés *in situ* ou sur le site de la HE et des témoignages recueillis lors des entretiens pendant la visite, notamment les éclaircissements ou précisions qu'ont été apportés par les différents intervenants. Cette analyse comprend quelques recommandations formulées dans une perspective d'actualisation du plan d'action.

Axe 1 : Développer l'approche par compétences

L'établissement a effectué un travail très conséquent au niveau du développement du référentiel de compétences : une commission « compétence » a été mise en place en collaboration avec les autres départements de l'IPL pour initier la démarche ; des ateliers guidés par une experte se sont suivis ; une autre commission TFE a produit trois grilles d'évaluation qui intègrent le référentiel de compétences. Le profil de l'enseignement, les cours, les ateliers et les grilles d'évaluation s'appuient sur le référentiel de compétences, ce qui contribue à la cohérence du cursus. Toutes ces réalisations démontrent une intégration avancée de l'approche par compétences.

Cependant, les grilles d'évaluation des UE ne semblent pas être systématiquement transmises aux étudiants avant les évaluations, ce qui serait important dans une logique d'apprentissage et de motivation.

Bien que les fiches des unités d'enseignement aient été complétées pour tous les cours, celles des cours des enseignants externes sont moins détaillées. Le plan d'action initial ne contenait pas d'actions à ce sujet et le plan actualisé n'en prévoit pas non plus. En outre, les témoignages recueillis par le comité de visite donnent à croire qu'il n'y a pas un sens d'urgence pour pallier à ce manque même si les enseignants externes travaillent souvent en binôme avec des enseignants internes. Le comité de suivi recommande donc à l'établissement de bien mobiliser les efforts de tous pour assurer une harmonisation de ces fiches UE à court terme.

Axe 2 : Améliorer la structuration formelle des informations recueillies pour le pilotage du cursus

L'établissement a poursuivi la formalisation des rencontres, des réunions et des conseils de département. Cependant, si les rencontres hebdomadaires d'équipe et des conseils de département donnent lieu systématiquement à un PV, ce qui constitue une belle avancée, le comité de suivi considère qu'il serait important que la liste des actions en cours soit revue en début de réunion et que son actualisation soit incluse dans le PV de chaque réunion. Ceci est particulièrement important dans le cas du conseil de département pour assurer une plus grande transparence et permettre aux étudiants d'avoir une trace de ce qui a été fait.

Au niveau du recueil d'informations, l'établissement a décidé de réaliser chaque année un questionnaire pour les promoteurs des stages, les commentaires recueillis permettant un ajustement du cursus. Par contre, l'évaluation des enseignements par les étudiants (EEE) n'a pas tellement progressé. Une démarche a été initiée par le service d'aide à la réussite (S.A.R.) en 2012 mais vite abandonnée, car le retour des étudiants était insuffisant. Dès lors, quelques enseignants procèdent eux-mêmes, dans le cadre de leurs cours, à des évaluations directement avec leurs étudiants. Les témoignages recueillis pendant la visite donnent à croire que les enseignants seraient disposés à poursuivre l'investissement dans un dispositif plus formel visant l'amélioration continue de leur enseignement, mais ils seraient soulagés que la démarche soit prise en charge par un service de la haute école, tant au niveau de la confection et de la diffusion des questionnaires qu'au traitement des résultats. Les étudiants rencontrés se disent également preneurs et intéressés de participer à cette dynamique, à condition qu'ils soient régulièrement informés des résultats. Le comité de suivi recommande donc à l'établissement de bien prendre en considération tous ces desideratas dans l'exécution du plan d'action actualisé.

Différentes actions ont aussi été initiées concernant les motifs d'abandons des études, les échecs et le décrochage scolaire telles que : tutorat (ce qui a donné des résultats mitigés), mise en place en première année de tests prédictifs et de tests orientés discipline, et mise en place par le S.A.R. d'atelier sur les acquis d'apprentissages (AA).

Là encore, ces actions ont été abandonnées par manque de résultats satisfaisants. Le comité de suivi accueille positivement les démarches prévues concernant cette problématique en collaboration avec le S.A.R., notamment l'intention d'élaborer un travail de fonds sur cette question avec les enseignants. Cependant, il recommande vivement une implication des étudiants dans cette réflexion.

Axe 3 : Améliorer l'information aux étudiants sur ce que l'on attend d'eux

Plusieurs questions concernant cet axe ont déjà été abordées dans les axes 1 et 2 présentés ci-dessus. En outre, il est apparu lors des entretiens menés pendant la visite que les étudiants ne se sentent pas suffisamment impliqués dans le fonctionnement de l'institution et dans les décisions prises sur ce qui les concernent directement (cursus, cours, évaluations, etc.) malgré le système de délégation existant : les étudiants sont représentés au conseil d'administration, au conseil pédagogique, au conseil de catégorie et aussi au conseil social.

En effet, les témoignages recueillis donnent à croire que les étudiants aimeraient être plus informés et au courant des décisions qui se prennent (ou savoir si et pourquoi elles ne se prennent pas) et regrettent donc un manque de transparence et de communication dans les deux sens. D'une part, il y a un manque d'information descendante, par exemple la communication des grilles d'évaluation en amont ou d'un aperçu global des résultats (statistiques de réussite) ; d'autre part, il y a un manque d'implication, par exemple pour les évaluations formelles (EEE), pour identifier les causes d'abandons, d'échecs, de décrochage, etc.

Le comité de suivi recommande donc à l'établissement de veiller à assurer une plus grande implication des étudiants dans la vie du département et à réviser les mécanismes de communication avec eux ; une première action dans cette direction pourrait être de les associer plus directement à l'élaboration de l'analyse SWOT et à l'établissement du nouveau projet de plan d'action envisagé. Il recommande aussi l'établissement de renforcer la coordination pédagogique de façon à ce que les étudiants reçoivent un appui plus uniforme à leurs études en termes de fiches UE, critères d'évaluations, notes de cours, etc.

Axe 4 : Améliorer le processus d'évaluation des travaux de fin d'études (TFE) et son feed-back aux étudiants

Le bilan du travail effectué sous cet axe est très positif.

Une commission a été mise en place qui a permis d'élaborer des grilles d'évaluation (cf. axe 1) et un agenda. De grandes avancées ont été effectuées dans ce domaine, même si le résultat obtenu actuellement n'apparaît pas encore de manière optimale. Une démarche se poursuit visant à améliorer les grilles, notamment en ce qui concerne le manque de cohérence (plusieurs jurys, plusieurs éléments externes, grille comprenant trop de critères, etc.), ce que le comité de suivi incite l'établissement à poursuivre.

Des fiches de *feed-back* ont été élaborées qui sont communiquées aux étudiants après la défense des TFE. Le comité de suivi encourage le département à trouver les moyens de transmettre formellement tous les *feed-back*, et pas uniquement en cas d'échec ou oralement.

Un calendrier d'avancement du TFE est communiqué aux étudiants six mois avant le début de la réalisation. Cependant, les rencontres avec les étudiants lors de la visite donnent à croire qu'il serait préférable que les documents officiels soient disponibles plus tôt. Le comité de suivi recommande au département de bien assurer que la communication à ce sujet est reçue à temps par tous.

Axe 5 : Améliorer la gestion des ressources humaines et matérielles

Une « charte de valeurs de la Haute école » est disponible sur l'intranet à usage interne. Le comité de suivi recommande au département de se l'approprier et de l'adapter en une « charte pédagogique » (tel que déjà mentionné dans le rapport des experts de 2012) et de la mettre à disposition sur le site web.

Un vade-mecum destiné aux enseignants externes a été élaboré. Leur intégration est aussi facilitée par des échanges entre enseignants, chaque enseignant externe travaillant en binôme avec un enseignant interne, ce qui constitue un exemple de bonne pratique. Le comité de suivi recommande au département d'approfondir cette initiative de façon à ce que les enseignants externes s'approprient plus rapidement les changements qui ont eu lieu sur le plan des enseignements à la suite du nouveau décret et des attentes des étudiants au sujet de la pédagogie et de leurs relations avec le corps professoral.

La mise en place d'une commission IT permet de traiter les nombreux problèmes qui persistent dans ce domaine. Le système des tickets apparaît être une bonne solution pour résoudre la difficulté de remonter les problèmes à condition qu'un bon système de retour soit mis en place à travers duquel ceux qui soumettent des tickets sont informés des progrès. Le comité de suivi a aussi noté que les problèmes ou incidents rencontrés sont à présent également traités directement avec les enseignants et les administratifs (toujours très disponibles) et que chaque quadrimestre les enseignants rencontrent les étudiants. Par ailleurs, les témoignages recueillis donnent à croire que les délégués des étudiants jouent bien leur rôle de relais dans les différentes instances où ils sont représentés. Le comité de suivi a aussi apprécié que la mise en place du wifi et des adresses e-mails destinées aux étudiants prévus en 2012 ait été réalisée.

Le comité de suivi soutient la volonté d'assurer que les étudiants disposent des mêmes conditions (préparation des machines) pour réaliser leurs évaluations et incite l'établissement à résoudre ce problème dans le plus court délai possible. Les étudiants sont conscients de ces conditions difficiles, ce qui en souligne l'importance.

Un vade-mecum destiné aux étudiants précise les espaces d'étude disponibles. Deux locaux supplémentaires ont été mis à leur disposition depuis la visite de 2011-12 mais, d'après les témoignages recueillis pendant la visite, plus d'espaces seraient encore nécessaires, notamment pour réaliser les projets d'équipe qui sont demandés. Le comité de suivi a bien apprécié que des constructions soient prévues qui permettrait d'allouer encore d'autres locaux, mais que des problèmes financiers dus aux taxes et au faible montant des subsides disponibles ralentissent l'avancée du projet. Le comité considère qu'il serait judicieux d'assurer que les étudiants soient informés des problèmes ainsi que des avancées et de les impliquer dans le processus autant que possible.

Au niveau de la recherche, et bien que la recherche soit mentionnée comme une priorité dans les objectifs stratégiques de la haute école et qu'un groupe de recherche (CODER) était déjà en place en 2012, les rencontres menées pendant la visite donnent à croire que la question de la recherche n'apparaît pas dans l'intérêt actuel des enseignants). Le comité de suivi considère qu'il serait opportun que les directions retransmettent les opportunités qu'offre le Synhera⁴ tout en donnant aux chercheurs des ressources pour y participer.

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

Depuis 2011, les impulsions externes (décret Paysage, premières évaluations par l'AEQES) semblent être à l'origine des nombreuses démarches qualité entreprises au sein de la HE, des catégories et des départements. La question se pose de leur pertinence (répondent-elles aux besoins externes formulés et aux attentes des différents acteurs internes ?), de leur efficacité (permettent-elles d'atteindre les buts fixés ?), de leur efficience (les moyens employés pour atteindre les buts sont-ils adéquats ?) et de leur pérennité (les efforts entrepris vont-ils être poursuivis jusqu'à leur aboutissement, en dehors de toute impulsion externe ?).

Les éléments fournis, les données disponibles et les témoignages recueillis permettent au comité de suivi d'envisager des réponses optimistes à ces différentes questions. Le plan stratégique (fourni lors de la visite) fraîchement élaboré au niveau de la haute école et travaillé au moment de la visite à celui de la catégorie devrait permettre d'articuler l'ensemble des démarches qualité existantes et d'orienter celles qui seront envisagées.

Pour viser à terme une « culture qualité » de la HELdV, des catégories et des départements qui la composent, il est nécessaire que tous les partenaires se sentent concernés par un mouvement d'ensemble qui, *in fine*, cherche à permettre aux étudiants d'acquérir des compétences professionnelles en phase avec le monde professionnel. Dans ce sens, les impulsions externes deviennent des balises temporelles, mais n'interfèrent plus autant dans la marche de l'institution qui a pris à son compte le suivi de ses démarches et de sa politique qualité. Il s'agit sans aucun doute d'un parcours institutionnel à long terme et de nombreuses écoles de formation en Europe s'y attachent avec plus ou moins de succès. Les propos et les recommandations qui suivent devraient favoriser la poursuite de l'amélioration des démarches qualité déjà en place et telles qu'elles sont perçues à ce jour.

Concernant la gouvernance et le pilotage de la démarche qualité, l'établissement semble toujours bien fonctionner : le corps professoral est bien impliqué dans la gestion à travers les réunions de département hebdomadaires, des commissions sont créées quand il y a des problèmes à résoudre et il semble aussi y avoir une bonne communication entre le département et la direction. Par ailleurs, le renouvellement de la gouvernance, à différents niveaux, n'a en rien perturbé le bon fonctionnement

⁴ <http://www.synhera.be/fr/SynHERA> (consulté le 24 avril 2017).

du département. Le comité recommande à l'établissement de veiller à une bonne articulation des différents niveaux de gestion de la qualité (niveau HE, niveau catégorie, niveau département).

Au niveau du département, les éléments recueillis pendant la visite donnent à croire qu'un travail important d'appropriation du plan stratégique reste à réaliser. Il s'agira surtout d'inscrire les résultats de la nouvelle analyse SWOT prévue et du futur plan d'action qui en découlera dans le cadre du plan stratégique institutionnel.

L'avis du comité de suivi est que l'actualisation du plan d'action devrait impliquer le plus grand nombre possible de parties prenantes (pour éviter une approche purement hiérarchique). Le plan d'action actualisé devrait être communiqué et discuté largement auprès des enseignants, voire, pour les actions qui les concernent, auprès des étudiants. Une publicité suffisante devrait être donnée aux réalisations obtenues dans le cadre de la mise en œuvre du plan d'action aussi bien au niveau du département afin de susciter l'adhésion de toutes les parties prenantes que de la HELdV afin de renforcer la transversalité de la « culture qualité » dans l'établissement.

En ce qui concerne l'analyse SWOT, le comité de visite recommande vivement que des réflexions sur les facteurs externes (dans le sens que le département ne les contrôle pas, soit au niveau interne de la HELdV soit à l'externe) – « menaces » et « opportunités » – y soient intégrés. Un lien de causalité doit alors s'établir entre l'analyse SWOT et le plan d'action envisagé de façon à assurer sa cohérence avec les actions visées, avec les faiblesses détectées et prioritaires à améliorer, voire avec les forces à renforcer ou à développer, en montrant comment on compte s'appuyer sur les opportunités et en évitant les menaces. Une logique par projets pourrait être poursuivie ou envisagée pour la mise en œuvre des actions.

Le comité de suivi tient à signaler le souci de pérennisation des acquis de la démarche qualité dans la période 2011-2016 tel qu'il est explicité dans le plan d'action actualisé ainsi que d'assurer que les dispositifs en place soient évalués et mis à jour régulièrement (s'ils restent pertinents). Pour bien assurer la pérennité et l'amélioration continue de la qualité, le comité recommande au département qu'il adopte plus systématiquement le principe PDCA (*plan-do-check-act*, ou roue de Deming) en veillant en particulier à activer l'étape *check* qui fait souvent défaut dans les démarches mises en œuvre dans le département comme constaté, par exemple, dans la mise en place du tutorat ou des activités initiées en lien avec les abandons. Il serait aussi important qu'avant de relancer des actions abandonnées le département se pose et réponde à la question « pourquoi apporteraient-elles les résultats escomptés cette fois-ci ? »

Le comité de suivi considère que le renforcement de l'implication des enseignants et des étudiants dans le fonctionnement du département et, en particulier, pour les domaines qui les concernent directement, est primordial. Le rôle de la nouvelle cheffe de département et du nouveau coordinateur qualité prend un sens particulier dans ce contexte : ils pourront servir d'intermédiaire direct auprès de leurs directions, pour autant que leurs rôles et responsabilités soient connus de tous. La collaboration entre enseignants est aussi à privilégier et à soutenir. Par exemple, le travail de relecture des fiches UE devrait être pris en charge par les enseignants internes en collaboration avec les enseignants externes : cela donnerait à chacun une meilleure vision d'ensemble des programmes dans lesquels ils interviennent.

Le comité souligne aussi que les étudiants rencontrés ont formulé le souhait d'être plus impliqués dans les actions qui les concernent. Leur implication active doit sans aucun doute être facilitée et stimulée par de nouvelles initiatives en la matière, ce qui sera d'autant plus facile que la disponibilité des enseignants à leur égard a été relevée comme un point fort de la formation. Une telle implication serait aussi tributaire de la volonté de transparence de l'institution et des informations ou des données qui sont communiquées.

Finalement, le comité de suivi préconise le développement d'un système de traçage des documents formels (PV, etc.) pour, par-là, 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. À titre d'exemple, certains établissements déploient à ce sujet une gestion documentaire qui peut s'étendre à une gestion électronique des dossiers et même à un système intégré de « *records management* ».

CONCLUSION GÉNÉRALE

L'établissement est sur de bonnes voies : l'implication des responsables et des enseignants semble acquise et assurera sans doute la pérennité des acquis des démarches qualité déjà entreprises. Le plan stratégique, récemment établi, constitue une bonne avancée. En effet, il est essentiel de faire apparaître des objectifs qui suscitent l'adhésion du plus grand nombre d'acteurs. La présence de ces objectifs rend possible un effet de masse qui dynamise et pérennise la culture qualité (d'ailleurs, des progrès ponctuels ont déjà pu être engrangés).

Le comité de suivi considère qu'une plus grande implication des différents acteurs dans la démarche qualité à long terme est requise. D'une part, l'établissement devrait susciter une réelle implication des enseignants externes dans la nouvelle dynamique, ce qui demande qu'ils soient consultés et informés plus régulièrement. D'autre part, une prise en compte du potentiel des étudiants dans la dynamique d'amélioration, même en l'absence de problèmes, serait aussi importante. Il s'agit d'associer les étudiants, et peut-être pas uniquement les représentants des étudiants, aux groupes de travail thématiques ponctuels sur la qualité de l'enseignement ou de la formation, et que l'on puisse s'appuyer sur leurs remarques et leurs critiques constructives.

Le renouvellement et le maintien des postes de chef de département et de coordinateur qualité sont très positifs ; il s'agit pour eux de préciser leur rôle dans les démarches qualité auprès de chacun. Une implication soutenue de la direction à la suite du suivi de l'AEQES et un engagement dans le pilotage qualité des formations à long terme serait aussi importante pour éviter les manques et les absences de résultats constatés lors de l'exercice de 2011. Il serait judicieux de préciser clairement ce qui doit être fait au niveau de la HE et des catégories et ce qui peut/doit être fait au niveau du département (en l'absence de cette distinction, l'impression est que le niveau de décision et d'action n'est pas clair).


Finalement, le département devrait veiller à ce que son plan d'action actualisé soit cohérent avec le plan stratégique institutionnel et qu'il s'appuie sur une nouvelle analyse SWOT, tout en tenant compte des facteurs externes (menaces, opportunités). Pour qu'il soit porteur et utile, il faudrait veiller à ce que le PDCA soit suivi jusqu'au bout en « bouclant la boucle », que les données nécessaires au pilotage soient disponibles (notamment au biais des EEE), et qu'une plus grande transparence et une bonne communication avec l'ensemble des parties prenantes, en particulier les étudiants, soient assurées.



Évaluation de suivi
Informatique
2016-2017

Droit de réponse de l'établissement évalué

Commentaire général éventuel :



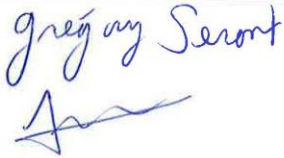
L'établissement ne souhaite pas formuler d'observations de fond

Page	Partie	Point ¹	Observation de fond

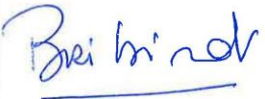
Nom et signature du (de la) Directeur(-trice) -Président(e)



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



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


BRIGITTE BINOT

¹ Mentionner le paragraphe ou le n° de la lign