



Agence pour l'Évaluation de
la Qualité de l'Enseignement Supérieur

Antoine GEKIÈRE
Philippe MAURIN
Dominique PAREAU

RAPPORT D'ÉVALUATION CONTINUE

Sciences physiques, chimiques,
géographiques

Haute École de la Ville de Liège (HEL)

19 janvier 2022

Table des matières

Sciences physiques, chimiques, géographiques : Haute École de la Ville de Liège.....	3
Introduction : principales évolutions de contexte depuis l'évaluation initiale.....	5
Critère A.....	6
Critère B.....	10
Critère C.....	14
Conclusion	16
Droit de réponse de l'établissement.....	17

Sciences physiques, chimiques, géographiques : Haute École de la Ville de Liège

Contexte de l'évaluation

L'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur (AEQES) a procédé en 2020-2021 à l'évaluation continue des cursus « Sciences physiques, chimiques, géographiques ». Cette évaluation se situe dans la continuité de l'évaluation précédente de ces cursus, organisée en 2014-2015.

Dans ce cadre, le comité d'évaluation continue, mandaté par l'AEQES et accompagné par un membre de la Cellule exécutive, a mené une visite, en ligne du fait du contexte sanitaire lié à la Covid-19, le 1^{er} mars 2021 pour la Haute École de la Ville de Liège. 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 et de la consultation des documents mis à disposition. Bien que l'objet de la présente évaluation continue soit le bachelier en Chimie, orientations : chimie appliquée et environnement, la visite (et le rapport qui en découle) ne constitue pas une nouvelle évaluation complète du programme ; elle vise à mettre en lumière l'état de réalisation du plan d'action établi suite à la visite de 2015 ainsi qu'un ensemble de recommandations en vue de l'amélioration de la culture qualité. En ce sens, le rapport comporte des éléments spécifiques au programme ainsi que des recommandations plus générales sur la gestion du programme, la démarche qualité qui s'y rapporte et la culture qualité.

Le comité des experts tient à souligner la parfaite coopération de la coordination qualité et des autorités académiques concernées à cette étape du processus d'évaluation. Ils désirent 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. Ils ont ainsi rencontré cinq membres de la direction et de la coordination qualité, six enseignants et sept étudiants.

Composition du comité¹

- Antoine Gekière, expert étudiant
- Philippe Maurin, expert pair
- Dominique Pareau, experte en gestion de la qualité

¹ Un résumé du *curriculum vitae* des experts est disponible sur le site internet de l'AEQES : http://aeqes.be/experts_comites.cfm.

Présentation de l'établissement et du programme évalué

La Haute Ecole de la Ville de Liège (HEL) appartient au réseau de l'enseignement officiel neutre subventionné par la Fédération Wallonie-Bruxelles. La responsabilité de la haute école dépend du pouvoir organisateur de la Ville de Liège, du conseil communal et du collège échevinal. La HEL compte quatre départements : sciences économiques et de gestion, sciences logopédiques, sciences pédagogiques ainsi que sciences et techniques. Ce dernier département inclut le bachelier en Chimie (orientations Chimie appliquée et Environnement) ici évalué.

Introduction : principales évolutions de contexte depuis l'évaluation initiale

Quelques évolutions contextuelles ont eu lieu depuis la visite initiale lors de l'année académique 2014-2015. Au niveau institutionnel, une nouvelle personne a été engagée au sein de la Cellule Démarche Qualité (CDQ) en octobre 2018. La CDQ se voit aussi renforcée d'un informaticien à l'heure actuelle. Depuis 2019, la HEL est inscrite dans un processus CAF (cadre d'auto-évaluation des fonctions publiques) ; c'est un « modèle de qualité qui fournit un cadre général, simple, facile à utiliser et adapté à l'auto-évaluation des organisations du secteur public ainsi qu'à leur progression vers l'excellence »² qui se base sur neuf critères (ne s'intéressant pas aux enseignements à proprement parler).

Au niveau départemental, en octobre 2015, un changement de direction de département s'est opéré suite aux élections. En novembre 2020, de nouvelles élections ont eu lieu et la direction en place a été reconduite. Ce changement est d'autant plus pertinent qu'au sein du département des Sciences et Techniques, la personne en charge de la direction assure également le rôle de coordinateur qualité départemental. Au niveau « cursus chimie », la personne en charge de la coordination qualité est restée identique, bien que sa quotité ait été revue à la baisse. Depuis septembre 2017, au sein du bachelier en Chimie, un professeur a été désigné « conseiller académique » afin d'aider les étudiants dans la rédaction de leur PAE (programme annuel de l'étudiant). En septembre 2015, un professeur avait également été désigné « responsable des stages/TFE ». Quelques légers changements ont également eu lieu au niveau du corps enseignant de la section chimie et au niveau du nombre d'administratifs.

En termes de population étudiante, bien que la HEL ait vu son effectif réduit de 30%, la tendance opposée a été observée au sein du « cursus chimie » avec une hausse d'effectif étudiant de 30%. Le nombre de diplômés dans le cursus chimie a lui aussi nettement augmenté³.

² https://fedweb.belgium.be/fr/a_propos_de_l_organisation/developpement_et_support/qualite/caf (consulté le 1er mars 2021).

³ Ce paragraphe se base sur les statistiques communiquées dans le dossier d'avancement, couvrant la période de 2014-15 à 2018-2019.

Critère A

L'établissement/l'entité s'est engagé(e) dans une démarche d'amélioration continue adaptée à ses objectifs et s'appuyant sur des choix motivés, notamment en regard des recommandations de l'évaluation externe. Cette démarche est explicite et se fait avec la participation des parties prenantes, internes et externes à l'établissement/l'entité.

CONSTATS ET ANALYSES

1. Un plan stratégique, rédigé par le collège de directions et la CDQ, est en cours d'élaboration au sein de l'établissement. Celui-ci va s'appuyer sur différentes enquêtes, plans d'action et ressortis de groupes de travail s'inscrivant dans le processus d'évaluation CAF. Les groupes de travail sont formés d'enseignants de différents départements et d'administratifs. Une enseignante du « cursus chimie » est impliquée dans ce processus CAF.
2. Au sein du « cursus chimie », un plan d'action a été réalisé à la suite de la visite d'évaluation complète et actualisé dans le cadre de cette visite d'évaluation continue. Celui-ci se nourrit d'indicateurs et propose des degrés de priorisation. Il est rédigé et mis à jour par la coordonnatrice qualité du « cursus chimie » avec l'aide du directeur du département⁴ et de la CDQ. Ce plan d'action est discuté trois fois par an au cours de réunions conviant la coordonnatrice qualité du « cursus chimie », le directeur de département ainsi que les enseignants.
3. La construction d'un plan d'action départemental est en cours et est réalisée par le directeur du département Sciences et Techniques. Celui-ci cherche à mutualiser des actions et partager les bonnes pratiques des différents cursus du département. Cela devrait permettre, *in fine*, d'aboutir à des actions et pratiques plus transversales au département (et non plus cloisonnées par cursus) et à une optimisation des ressources.
4. Le chemin vers la qualité entrepris à différents niveaux a mené à la mise en place de nombreux outils dont le foisonnement pourrait générer des difficultés et éventuellement devenir chronophage. Toutefois, les acteurs « qualité » semblent s'être bien approprié tous ces outils. Ainsi, une *Toolbox* disponible en ligne est en passe d'être mise en place. Cette *Toolbox* permettra un recensement et une rationalisation des différents processus, afin que toute l'information « qualité » soit accessible facilement à toutes les parties prenantes.
5. De manière générale, il semble que la plupart des enquêtes réalisées auprès de toutes les parties prenantes le sont dans le cadre du processus CAF ou en amont d'une évaluation AEQES ; elles ne sont pas systématiques en dehors de ces deux processus.
6. Les enseignants du cursus chimie se sentent concernés par le processus qualité et communiquent étroitement avec la coordinatrice qualité de ce cursus. Ils peuvent échanger et travailler avec cette dernière au cours de différentes réunions. Ils sont d'autant plus impliqués que certains d'entre eux, en plus de leur charge de cours, assurent des services d'aide auprès des étudiants tels que l'orientation dans l'élaboration des PAE ou encore l'information/aide pour les stages et les TFE. D'autres sont impliqués dans le processus CAF et dans les relations avec l'Amicale de l'école de chimie.

⁴ Pour le département Sciences et Techniques, le directeur joue également le rôle de coordinateur qualité à l'échelle du département.

7. La coordinatrice qualité du « cursus chimie » sert de relais entre les enseignants et le département, assurant un véritable transfert fluide des informations dans les deux sens. Toutefois, avec une quotité (0,05 ETP⁵) symbolique, il convient d'être vigilant sur le caractère pérenne de cette mission de relais pourtant bien implantée maintenant et appréciée de tous.
8. La coordinatrice qualité du « cursus chimie » seconde efficacement le directeur de département qui a en plus, à sa charge, la responsabilité « qualité » de plusieurs cursus. Le directeur de département a également une mission d'enseignant en cette année académique 2020-2021. Sans l'implication remarquable de ces deux personnes, l'efficacité de la démarche qualité au sein du « cursus chimie » se devrait d'être remise en cause et serait certainement menacée.
9. Au niveau institutionnel, la CDQ joue un rôle remarquable en coordonnant la démarche qualité entreprise au sein des différents départements, notamment au travers de réunions (quatre par an, au sein de la CoQua ou commission qualité) impliquant la CDQ, les directeurs des départements, la présidente du conseil des étudiants (cf. Critère A Point 14) et les coordinateurs qualité des départements. La CDQ se charge notamment de la transmission et de l'analyse d'enquêtes qui sont envoyées à l'ensemble des acteurs de la HEL. Elle assure également une transmission d'informations relatives à la qualité dans un « journal qualité » et sur la page web « qualité » de l'établissement. De plus, récemment, la CDQ pilote le processus CAF dans lequel l'établissement s'est inscrit.
10. Un délégué étudiant est élu par ses pairs dans chaque orientation/finalité/bloc. Néanmoins, son rôle n'est pas très bien compris, autant par les délégués eux-mêmes que par leurs pairs. Les étudiants ne vont pas systématiquement vers le délégué pour soulever des points d'attention et celui-ci ne semble pas participer aux discussions autour de la qualité. Lors des élections, les étudiants soulignent que les votes se font généralement au hasard ou par affinité, mais rarement dans le but d'élire un véritable représentant.
11. Les étudiants n'ont pas connaissance de la démarche qualité développée au sein du cursus, du département ou de la HEL. Certains ont souvenir du terme « qualité » évoqué lors d'une présentation du directeur de département en début d'année académique. Toutefois, ces informations se noient au sein de beaucoup d'autres tout aussi importantes lors de ce mot d'introduction.
12. Les enquêtes que les étudiants sont invités à compléter ne sont pas systématiques et sont mises en place pour la plupart dans le cadre du processus CAF ou d'une évaluation AEQES. Pour la première fois, très récemment, les étudiants ont été conviés à s'exprimer à travers une évaluation des enseignements par les étudiants (EEE), sur les unités d'enseignement (UE) suivies dans le quadrimestre précédent. Toutefois, la taille de cette enquête étant très conséquente (nombreuses questions par UE et beaucoup d'UE), elle a découragé la participation de plus d'un. Les étudiants rencontrés précisent que les réponses proposées sont souvent de type « noir ou blanc » et qu'il est difficile de s'exprimer ouvertement. Ils soulignent de plus qu'aucun retour ne leur a été fait en ce qui concerne les diverses enquêtes proposées ; ne voyant pas l'usage que l'école/département/cursus fait de leurs avis, certains ont abandonné l'idée d'y participer à l'avenir.

⁵ ETP pour équivalent temps plein

13. Les étudiants semblent demandeurs d'être intégrés davantage dans le processus qualité au sein du cursus, d'une part au travers d'enquêtes plus systématiques avec retours sur chaque UE et, d'autre part, sur le programme dans sa globalité. Ils souhaiteraient également être davantage impliqués dans les groupes de discussion « qualité ».
14. Un conseil des étudiants est présent au sein de la HEL et celui-ci comprend un étudiant du « cursus chimie ». La présidente de ce conseil est également présente au sein de la CoQua et peut donner son avis sur les différentes enquêtes proposées aux étudiants. Le conseil des étudiants est ainsi un relais entre la CoQua et les étudiants. Il se charge notamment d'encourager les étudiants à participer aux différentes enquêtes qui leur sont envoyées. Toutefois, les étudiants rencontrés ont peu connaissance de ce conseil ; le membre du conseil présent lors de l'entretien confirme que le conseil des étudiants n'est pas véritablement sollicité et est surtout vu comme un « conseil des plaintes ».

RECOMMANDATIONS

1. Dans le but d'enrichir son plan stratégique institutionnel au-delà de la prise en compte des plans d'action des différents cursus/départements et des retours du processus CAF, la HEL pourrait avantageusement réfléchir à ses valeurs et objectifs sur le long terme en répondant à des questions telles que « Comment la HEL se voit-elle dans 10 ans, 20 ans ? ».
2. La construction d'un plan d'action départemental est une étape cruciale dans la démarche qualité qu'il convient de mettre en place au plus vite afin d'optimiser l'optimisation de ressources transversales entre les différents cursus au sein du département Sciences et Techniques.
3. Même si les ressources sont indéniablement limitées, il faudrait s'assurer du caractère pérenne de la coordination « qualité » au sein du cursus en tâchant d'augmenter la quotité allouée à ce poste, pour éviter un épuisement de la personne en charge de cette tâche.
4. Avant le processus d'élection des délégués, il serait intéressant d'organiser une séance d'information auprès des étudiants afin de leur présenter (de manière vulgarisée) l'organisation de la démarche qualité au sein de la HEL, du département et du cursus mais également de leur présenter comment s'inscrit le délégué dans cette démarche. Cela permettrait également de favoriser la candidature de personnes qui ont une idée claire des rôles qui leur seront attribués.
5. Les réunions portant sur la qualité, organisées notamment entre les enseignants, la coordonnatrice qualité du « cursus chimie » et le directeur de département gagneraient à intégrer en leur sein des membres étudiants, délégués ou non, afin d'écouter leurs propositions et remarques dans les démarches mises en place.
6. Il semble nécessaire de solliciter l'avis des étudiants en ce qui concerne les enseignements qui leur sont dispensés (EEE) et ce, de manière systématique, au travers de brefs questionnaires (incluant des questions ouvertes et fermées) à la fin de chaque UE. Il faudrait également qu'un retour leur soit fait, ne serait-ce que sommaire, après l'analyse de chaque enquête qu'ils auront pu remplir. En fin de bloc 3, une enquête systématique auprès des étudiants sur leur ressenti par rapport au programme, sa pertinence, sa cohérence et son efficacité, serait un outil fort lors des groupes de discussion de programme.

7. Il serait intéressant de promouvoir le conseil des étudiants auprès de tous les étudiants de la HEL et donc de clarifier ses missions. À cette fin, le conseil lui-même accompagné d'étudiants motivés pourrait réfléchir aux missions qu'il souhaiterait remplir et élaborer des propositions à discuter avec les parties prenantes internes. À titre d'exemple, le conseil pourrait se charger de former les étudiants à la qualité lors de l'élection des délégués (voir recommandation *supra*).

Critère B

Les évolutions apportées par l'établissement/l'entité contribuent à la dynamique d'amélioration du programme/cluster, en particulier au regard de sa pertinence, de sa cohérence interne, de son efficacité et de son équité. La communication de l'établissement/l'entité est actualisée en conséquence.

CONSTATS ET ANALYSES

Pertinence du programme

1. Les parties prenantes externes, notamment les maitres de stage qui sont bien souvent des employeurs potentiels, sont sollicitées à travers divers questionnaires distribués à la fin de chaque stage mais également dans le cadre du processus CAF. Ces partenaires ne sont pas impliqués dans les groupes discussions « qualité ». Les retours informels cependant sont multiples : visite des enseignants sur les lieux de stage, participation des maitres de stage aux défenses, discussions des enseignants avec des intervenants professionnels...
2. Les anciens étudiants, quant à eux, ont eu l'occasion de s'exprimer au travers de questionnaires CAF mais également au travers de « soirées chimie » où ils sont conviés afin d'échanger avec les professeurs et les nouveaux étudiants. Le directeur de département est en train de mettre en place une enquête écrite systématique auprès des anciens étudiants (N+2 maximum) afin qu'ils puissent s'exprimer de manière formelle sur la formation.
3. Le service d'aide à la réussite (SAR) met en place et recueille les informations issues d'un questionnaire à destination des étudiants à la fin de leur stage. Toutefois, la manière dont les informations sont relayées au département ou au « cursus chimie » n'a pas pu être investiguée. Ce questionnaire permet de prendre en compte les remarques des étudiants, notamment sur la manière dont ils se sont sentis préparés aux techniques utilisées au cours de leur stage.

Cohérence du programme

1. Au cours de trois réunions par an, la cohérence et l'agencement du programme sont discutés collégialement entre les enseignants du « cursus chimie ». De ces réunions, des propositions sont éventuellement tirées et remontées au directeur de département, voire même à la direction de la HEL, où les prises de décisions sont réalisées. Toutefois, aucun étudiant n'est présent lors de ces discussions.
2. Les fiches UE sont rédigées de manière claire et systématique par tous les enseignants qui s'assurent de les présenter en début de cours et de les rendre disponibles sur la plateforme numérique. La coordinatrice qualité du « cursus chimie » et le directeur de département sont vigilants sur ce point.
3. Récemment, des réorganisations au sein du programme ont eu lieu, notamment en changeant le nom de certaines UE pour une plus grande clarté, en modifiant leur position au sein du programme, en numérotant des UE d'intitulé identique réparties sur deux

quadrimestres, tout cela afin de clarifier les grilles et de proposer une formation mieux répartie entre les finalités et les différents blocs. Ces modifications ont également permis d'atténuer le décalage entre « charge de travail prévue » et « charge de travail réelle » souligné lors de la visite initiale. Les experts souhaitent souligner le travail réalisé pour cette réorganisation qui a permis d'arriver à des UE mieux dimensionnées, ce qui limite le découragement chez les étudiants.

4. Des UE « Stage » (14 semaines) et « TFE » sont présentes en bloc 3. Ces UE sont distinctes et cette distinction, expliquée en amont auprès des étudiants, est très bien comprise de ceux-ci. Les étudiants ont libre choix du lieu de stage et peuvent demander des contacts auprès de leurs professeurs. Le sujet de TFE est décidé avec le promoteur interne et le maître de stage. Les sujets de stage et de TFE sont généralement en lien mais ceux-ci peuvent être distincts si l'étudiant le souhaite.

Les étudiants affirment se sentir préparés et confiants (bonne gestion du stress et de la charge de travail) lors de leur arrivée sur leur lieu de stage, ce qui suggère que la formation pratique et théorique est efficace pour les préparer au monde socio-professionnel.

La formation pratique est très appréciée ; elle se fait majoritairement dans la HEL mais est complétée par des séances réalisées au sein de l'Université de Liège et du Cefochim (Centre de formation de l'industrie chimique et (bio)pharmaceutique) pour permettre aux étudiants d'avoir accès à d'autres techniques et/ou à des matériels plus récents, notamment pour les analyses chromatographiques.

5. Bien que l'exercice de communication orale ou écrite soit pratiqué dans de nombreux cours, les acteurs du monde socio-professionnel ont souligné chez les étudiants certaines lacunes dans les *soft skills*. Ces derniers, tels que le travail en équipe et la gestion de projet, ne semblent pas être abordés dans un cours dédié.
6. En début de bloc 2, le « cursus chimie » invite les étudiants à choisir entre les orientations « Chimie appliquée » ou « Environnement ». En début de bloc 3, les étudiants ayant choisi l'orientation « Chimie appliquée » ont à opter pour la finalité « Chimie industrielle » ou la finalité « Pharmaco-chimie ». Ces différentes possibilités représentent un point fort de la formation, notamment à côté d'autres formations proposées dans la région.
7. Au cours de la formation, les étudiants suivent deux cours d'anglais de 30 heures chacun, en bloc 2 et en bloc 3, doublant ainsi la formation qui existait auparavant. Cet effort est fortement apprécié des étudiants, bien que ces derniers soulignent que la formation reste insuffisante ; en effet, ils peuvent rencontrer certains problèmes lors de la réalisation du stage/TFE, soit pour communiquer, soit pour lire la bibliographie en anglais. Les étudiants déplorent également la faible utilisation de l'anglais dans les autres cours scientifiques.

Efficacité et équité

1. Tout au cours de leur formation, les étudiants sont suivis et aidés sur plusieurs points :
 - a. Un enseignant au sein du « cursus chimie » est responsable des stages/TFE et aide les étudiants à trouver un stage/TFE si ceux-ci n'y parviennent pas par eux-mêmes.
 - b. Un enseignant au sein du « cursus chimie » a la charge d'accompagner les étudiants lors de la rédaction de leur PAE.
 - c. En bloc 1, le directeur de département remet personnellement le bulletin à chacun des étudiants en les invitant à se rediriger vers le SAR quand il semble que ceux-ci en aient besoin.

- d. Le SAR organise constamment des séances d'aide libre auxquelles tous les étudiants le désirant sont les bienvenus.
 - e. Des enseignants prennent le temps de faire des révisions en amont des examens et dégagent du temps afin de corriger ceux-ci une fois la session terminée.
 - f. Le service mobilité accompagne les étudiants si ceux-ci désirent réaliser une partie du cursus en dehors de l'institution et leur propose des séances d'informations afin de savoir rédiger un CV.
 - g. Des informations sont fournies à la fin du bloc 1 concernant les orientations de bloc 2.
 - h. Des informations sont fournies à la fin du bloc 2 concernant les finalités et les stages/TFE.
2. Conscient de la difficulté que représente, pour les professeurs responsables de stages, la visite de lieux de stage éloignés géographiquement, l'établissement est sur le point de mettre en place des conventions de stage mentionnant qu'une visite en présentiel ou une visite par visio-conférence pourront être faites afin de soulager les professeurs concernés et de permettre aux étudiants de réaliser des stages éloignés géographiquement de l'établissement.
 3. Alors qu'un manque de ressources matérielles est souligné, celui-ci ne semble pas forcément être vu comme un problème de la part des enseignants et des étudiants. Ces derniers soulignent même que cela leur apprend la « débrouillardise » et qu'ils sont d'autant plus autonomes lors de leur insertion dans le monde socio-professionnel. Des appareillages « usagés » sont parfois récupérés auprès de différentes entreprises. Toutefois, il convient de noter qu'un manque de sécurité est à déplorer au sein des laboratoires, notamment au niveau des hottes. Ces lacunes en équipement obligent à une externalisation des travaux-pratiques de chimie organique, faute de sorbonnes efficaces en nombre suffisant (un dossier de demande de financement a d'ailleurs été annoncé comme étant en cours pour la mise en place de nouvelles sorbonnes).
 4. L'utilisation des ressources numériques n'est pas optimale. Les étudiants souhaitent attirer l'attention sur un manque de supports de cours numérisés, une difficulté à trouver l'information sur les différentes plateformes utilisées (*MyHEL*, *Teams*, *Sharepoint*) et une surcharge de mails parfois non pertinents car spécifiques à une autre finalité/orientation, par exemple.

RECOMMANDATIONS

1. Le département et le « cursus chimie » auraient tout à gagner à inclure des parties prenantes externes telles que les maitres de stage, les employeurs et les anciens étudiants au sein de leurs discussions « qualité » afin que celles-ci puissent faire un retour oral formel.
2. Afin de davantage formaliser les retours des maitres de stage lors de la défense des stages/TFE, un procès-verbal pourrait être rédigé afin de prendre note et d'archiver les avis des différents maitres de stage sur la formation, d'autant que ceux-ci profitent en plus de cet instant pour discuter entre eux des attentes du monde socio-professionnel.
3. Des étudiants pourraient être conviés lorsque la cohérence et l'agencement du programme sont discutés entre les enseignants du « cursus chimie ». Il serait bénéfique d'inclure dans ces réunions non pas uniquement les délégués mais également des étudiants volontaires qui auraient des idées à proposer ou qui seraient particulièrement motivés par un point de l'ordre du jour.

4. En plus de l'aspect communicationnel, il conviendrait de s'interroger sur l'intérêt de développer d'autres *soft skills* auprès des étudiants tels que la créativité, la recherche de la qualité, la gestion du temps et le travail d'équipe.
5. Afin d'accroître le niveau d'anglais des étudiants, il serait bienvenu d'ajouter des fractions ou des totalités de support de cours en anglais sur la plateforme numérique. Il pourrait être tout aussi bénéfique de demander aux étudiants de rédiger certains de leurs rapports de travaux pratiques en anglais. Le « cursus chimie » pourrait également profiter de l'intervention de professeurs invités du monde académique qui sont, pour la plupart, aptes à dispenser des cours en anglais.
6. Continuer à développer les outils numériques afin que les professeurs en charge de stages puissent, au plus vite, visiter des lieux de stage par visio-conférence.
7. Comme souligné lors de l'évaluation initiale, la sécurité des laboratoires est un point particulièrement important et elle doit continuer à être améliorée.
8. L'utilisation des plateformes numériques devrait être davantage standardisée entre les enseignants. Ils devraient notamment être invités à déposer tous leurs supports de cours sur la plateforme numérique. Des *mailing lists* des différents groupes pourraient être créées ou adaptées en distinguant les blocs, les orientations et les finalités, afin que les emails ciblent uniquement les personnes concernées pour éviter une surcharge inutile des boîtes aux lettres engendrant une perte d'efficacité en termes de communication.

Critère C

La culture qualité de l'entité, au service de l'amélioration continue de son (ses) programme(s), s'appuie tant sur l'engagement individuel et collectif de toutes les parties prenantes que sur des procédures et des outils identifiés.

CONSTATS ET ANALYSES

1. La démarche qualité de l'établissement est en adéquation avec les valeurs qu'il défend dans sa Charte Qualité et dans son Projet pédagogique, social et culturel. Ce désir de davantage développer la culture qualité peut être perçu à travers l'engagement d'une nouvelle personne au sein de la CDQ, notamment pour s'attacher au processus CAF qui, lui aussi, est gage de la volonté de l'établissement à vouloir viser cette culture qualité. Le travail de la CDQ, tant dans l'accompagnement des coordinateurs de département et de cursus que dans la rédaction d'un plan d'actions institutionnel et d'autres documents « qualité », est tout à fait remarquable.
2. Le département Sciences et Techniques et le « cursus chimie » semblent très bien ancrés dans cette démarche au travers de la grande implication du coordinateur de département (directeur) et de la coordinatrice de cursus. Ces deux personnes assurent une fluidité de l'information depuis les enseignants jusqu'à la direction de l'établissement et la CDQ en termes de démarche qualité. La coordonnatrice de cursus parvient à motiver et mobiliser les enseignants afin de s'assurer d'une véritable culture qualité au sein du « cursus chimie ». Ces derniers sont très réceptifs et les échanges très constructifs. Certains assurent également des rôles « qualité » spécifiques au sein du cursus. Toutefois, les enseignants ne semblent pas prendre connaissance de différents documents rédigés par la CDQ concernant la démarche qualité de l'établissement, du département et du cursus.
3. On ne peut pas dire qu'une véritable culture qualité se dégage des parties prenantes externes à savoir les maîtres de stages, les employeurs et les anciens étudiants. Bien que conviés au travers d'enquêtes, ceux-ci ne sont pas invités aux différentes réunions avec des responsables qualité et ne se voient nullement présenter la démarche qualité de l'établissement. Les parties prenantes externes, mis à part potentiellement les anciens étudiants, n'ont pas idée du processus qualité au sein de l'établissement.
4. Aucune culture qualité ne se dégage du corps étudiant si ce n'est ceux qui appartiennent au Conseil des Etudiants. Les étudiants ne sont pas du tout au courant de la démarche. Ils ont le sentiment de ne pas pouvoir systématiquement s'exprimer officiellement et de ne pas vraiment être écoutés. Ils remettent donc en cause l'utilité des nombreuses enquêtes auxquelles ils sont invités à répondre. Ils n'ont pas connaissance de quelconques documents « qualité » qui seraient mis à leur disposition.

RECOMMANDATIONS

1. Il serait intéressant de mettre à disposition des acteurs du monde socio-professionnel des informations relatives à la démarche qualité. Il conviendrait également d'inclure ces acteurs dans les discussions autour de la qualité au sein de la HEL, des départements et des cursus. Ceci renforcerait leur motivation à remplir les enquêtes qui leur sont dédiées et leurs conseils en termes de qualité pourraient être précieux.
2. Le déploiement imminent d'une *Toolbox* recensant l'ensemble des documents « qualité » devrait être utilisé afin de proposer à toutes les parties prenantes (coordinateur de département, coordonnateur de cursus, maitres de stage, employeurs, anciens étudiants, enseignants, étudiants) des documents simples et synthétiques concernant la démarche qualité au sein des différents niveaux. Toutes ces parties prenantes devraient être invitées à consulter ces documents afin de faire croître la culture qualité sur tous les fronts.

Conclusion

Au terme de ce rapport, le comité d'évaluation continue tient à souligner les bonnes conditions et l'atmosphère ouverte dans lesquelles s'est déroulée cette évaluation malgré l'impossibilité d'une visite en présentiel. Grâce à ces bonnes conditions et à l'implication des personnes rencontrées, le comité a pu récolter des informations complémentaires au dossier et obtenir les clarifications utiles pour réaliser son travail d'analyse.

Le comité d'experts souligne les efforts mis en place par la CDQ institutionnelle afin de faire grandir une culture qualité dans chacune des parties prenantes. Toutefois, le comité remarque que l'implémentation de la démarche « qualité » à tous les niveaux reste perfectible.

Un travail considérable a été accompli par la HEL pour assurer le suivi des actions issues de l'évaluation précédente et la mise en place des conditions et moyens nécessaires à la démarche d'amélioration continue. Les outils mis en place sont remarquables, notamment les nombreuses enquêtes réalisées, et le comité d'experts ne peut évidemment que féliciter la HEL pour le processus CAF dans lequel elle s'est engagée. Certains des processus sont en train de prendre place ou en passe de l'être ; tous les acteurs devront donc s'efforcer à pérenniser la démarche globale afin d'en assurer l'efficacité sur le long terme.

La HEL gagnerait à davantage impliquer les étudiants et les parties prenantes externes dans la démarche qualité pour en faire des partenaires à part entière.

Le comité des experts souhaite aussi relever que certaines actions importantes, comme l'exploration des résultats des EEE, n'ont pas encore été réalisées et que l'établissement progressera encore davantage quand celles-ci seront mises en place.

Tous les experts ne peuvent qu'encourager les personnes qu'ils ont rencontrées à continuer dans cette voie qui, malgré les points perfectibles énoncés, semble clairement être la bonne afin de maximiser la qualité de la formation.

Droit de réponse de l'établissement



Évaluation continue
Sciences physiques, chimiques,
géographiques, géologiques
2020-2021

Droit de réponse de l'établissement évalué

Commentaire général éventuel :

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

Partie du rapport (A, B ou C)	Observation de fond

Nom, fonction et signature de
l'autorité académique dont
dépend l'entité

ALEXANDRE Patrick
Directeur de département


Nom et signature du
coordonnateur de
l'autoévaluation

HALUSIAK Emile
