



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

Virginie BOULANGER
Antoine GEKIÈRE
Philippe MAURIN

RAPPORT D'ÉVALUATION CONTINUE

Sciences physiques, chimiques,
géographiques

Haute École Robert Schuman (HERS)

19 janvier 2022

Table des matières

Sciences physiques, chimiques, géographiques : Haute École Robert Schuman	3
Introduction : principales évolutions de contexte depuis l'évaluation initiale.....	5
Critère A.....	6
Critère B.....	10
Critère C.....	15
Conclusion	16
Droit de réponse de l'établissement.....	17

Sciences physiques, chimiques, géographiques : Haute École Robert Schuman

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 deux membres de la Cellule exécutive, a mené une visite, en ligne du fait du contexte sanitaire lié à la Covid-19, le 3 mars 2021 pour la Haute École Robert Schuman. 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, orientation 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 2014 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 entretiens et qui ont témoigné avec franchise et ouverture de leur expérience. Ils ont ainsi rencontré cinq membres de la direction et coordination qualité, sept enseignants et huit étudiants.

Composition du comité¹

- Virginie Boulanger, experte en gestion de la qualité
- Antoine Gekière, expert étudiant
- Philippe Maurin, expert pair

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 École Robert Schuman (HERS), créée en 1996, est issue de la fusion de trois établissements d'enseignement supérieur. Elle relève du réseau organisé par la Fédération Wallonie-Bruxelles. Son pouvoir organisateur est le réseau Wallonie-Bruxelles Enseignement. La HERS est partie prenante du pôle Liège-Luxembourg.

La HERS comporte cinq départements (correspondant aux ex-« catégories ») : économique, pédagogique, santé, social ainsi que celui des sciences et technologies auquel appartient le bachelier en Chimie, orientation environnement concerné par ce rapport. La HERS dispense 28 formations de type court ou long. Ces dernières sont réparties, selon les départements, sur trois implantations (Arlon, Libramont et Virton).

Le département des sciences et technologies, situé d'une part sur le campus d'Arlon, organise, outre le bachelier en Chimie, orientation environnement, trois autres bacheliers (Électromécanique (orientation climatisation et techniques du froid) – prévention, sécurité industrielle et environnement – ingénieur industriel) et un master (ingénieur industriel) et d'autre part sur le campus de Libramont, un bachelier (construction technologie du bois) ainsi qu'un master (gestion de chantier).

Introduction : principales évolutions de contexte depuis l'évaluation initiale

Au niveau de l'institution

La Haute École Robert Schuman (HERS) a connu un certain nombre d'évolutions et de modifications au niveau institutionnel depuis la visite initiale de l'AEQES en 2014-2015 avec, en particulier, deux changements de direction en 2016 puis à la rentrée 2018-19.

En termes d'implémentation de la qualité, celle-ci se décline depuis 2016 au niveau de l'établissement par la mise en place d'un coordonnateur qualité institutionnel (CQI, 1 ETP²) secondé à hauteur de 0,5 ETP. Le relais au niveau du département (également désigné par catégorie au sein de la HERS) s'effectuant par le biais d'une coordination qualité de département (CQD) pour un total de 0,4 ETP. Il n'existe pas de fonction de coordination qualité de section, mais dans le profil de section des coordinations de section, il est fait référence à la qualité.

La HERS a renforcé les moyens dévolus à la communication en épaulant le responsable de la communication par des chargés de communication dans chaque département dont l'engagement est reconnu à hauteur de 0,3 ETP. Un certain nombre d'outils de communication ont également été développés, point qui sera abordé par la suite dans ce rapport.

Les questions de prévention et sécurité sont assurées par une conseillère niveau 1 à temps plein pour la HERS secondée par un conseiller niveau 2.

Au niveau du département

Le département « Sciences et Technologie » est conduit par le même directeur depuis la rentrée 2016. Il peut s'appuyer sur :

- un conseil de département composé de 10 personnes représentatives des parties prenantes internes (niveau institutionnel, enseignants, étudiants) nommées ou élues ;
- une commission d'admission et de validation des programmes (CAVP) ;
- un comité de pilotage pour la formation, constitué de parties prenantes internes (directeur de département, enseignants, CQD) et externes (experts professionnels et anciens diplômés), convoqué au moins une fois par an ;
- un coordinateur par section, dont celle du bachelier en Chimie qui fait l'objet de cette visite.

L'équipe enseignante n'a pas connu de changements profonds.

Le nombre d'étudiants est stable à l'unité près depuis ces sept dernières années à un niveau relativement faible et les tentatives pour augmenter les effectifs n'ont pour l'instant pas porté leurs fruits³.

Le taux de réussite est bien meilleur en seconde et troisième année qu'en première année. Les échecs sur les deux dernières années sont principalement dus à des abandons d'études.

Enfin, il est important de noter qu'une bonne proportion des diplômés poursuit ses études après l'obtention de leur bachelier en Chimie.

² Équivalent temps plein

³ L'ensemble des informations statistiques sont issues de l'établissement et du dossier d'avancement.

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. Le comité des experts a pu constater lors de la visite la réalité de la démarche qualité dans le fonctionnement de la Haute École, élément qui ressortait déjà dans le dossier d'avancement qui est par ailleurs complet et bien structuré. Cette démarche est fortement impulsée et soutenue par la direction qui consacre des moyens importants pour atteindre ces objectifs. Cet investissement s'est notamment traduit par la nomination ces dernières années d'un coordonnateur qualité institutionnel (CQI, 1 ETP) épaulé à hauteur de 0,5 ETP et par la mise en place de relais au niveau du département par le biais d'une coordination qualité de département (CQD) à hauteur de 0,4 ETP au total. Du temps est également dégagé pour les correspondants de discipline. La coordination qualité au niveau de la section est annoncée au niveau institutionnel mais elle n'est pas apparue clairement lors de la visite (cf. point 7, critère A).
2. La dynamique impulsée au niveau de l'établissement se retrouve dans l'organisation régulière de trois demi-journées qualité par le département et de journées « qualité institutionnelle ». Ces dernières constituent de bonnes occasions pour stimuler les échanges de bonnes pratiques ainsi que pour diffuser et s'approprier la démarche à tous les niveaux. Elles sont donc à encourager et à pérenniser. Les constats, analyses et recommandations qui vont suivre visent donc à accompagner la HERS dans sa réflexion pour optimiser ce processus déjà bien engagé et avancé.
3. L'organisation de la HERS s'articule autour d'un plan stratégique d'établissement, un plan stratégique de département et des plans d'action actualisés régulièrement au niveau de la section.
 - a. Le plan stratégique de la Haute École a été élaboré en 2019 (pour la période 2019-2024) sur la base de valeurs partagées par les différentes parties prenantes (identifiées dans le cadre d'une consultation).
 - b. Le plan stratégique du département « Sciences et Technologie » a été fourni en annexe du dossier d'avancement. Il semble avoir été développé de manière non concertée avec celui de la HERS. Au moment de l'élaboration de ce plan, le département était encore désigné par l'appellation « catégorie technique ».
 - c. Un plan d'action initial de la section bachelier en Chimie-finalité environnement ainsi qu'un plan d'action actualisé.
4. Le comité a constaté un certain manque de cohérence sur l'articulation entre le plan stratégique de la Haute École et celui du département. Le lien entre le plan d'action de la section et le plan stratégique du département apparaît par contre plus clair. Cela est probablement dû au fait que ces deux derniers ont été élaborés à peu près en même temps alors que le plan stratégique de la Haute École l'a été un peu plus tard. La direction de la HERS est pleinement consciente de la temporalité nécessaire pour que

les parties prenantes s'approprient le plan stratégique institutionnel afin d'implémenter progressivement leurs actions de façon à ce qu'elles s'articulent plus naturellement avec ce dernier.

5. La HERS s'est fixée comme objectif de satisfaire à terme aux exigences du modèle EFQM (*European Foundation for Quality Management*), ce qui traduit ses ambitions en termes de démarche qualité. Un certain nombre de documents et un référentiel qualité en lien avec le modèle EFQM ont déjà été élaborés (politique qualité, charte qualité). Des fiches processus et un catalogue des processus sont progressivement mis en place (une vingtaine étant déjà formalisées) et la coordination qualité institutionnelle communique sur leur existence afin qu'ils puissent être utiles et accessibles à tous.
6. Les experts constatent également des décalages de « vision » sur l'approche qualité entre le niveau institutionnel qui s'appuie fortement sur le socle EFQM et le niveau de la section qui la considère par certains côtés comme trop théorique et pas assez proche des besoins ou de la réalité au quotidien. Les documents/référentiel sont encore peu utilisés par les enseignants alors qu'ils sont connus de ces derniers, ce qui est probablement une conséquence de la différence de perception que nous venons d'évoquer.
7. Si les rôles et missions spécifiques ainsi que l'articulation entre les conseillers qualité aux niveaux institutionnel et département sont clairs, le relais entre le niveau département et section semble moins évident. En effet la mission de coordinateur de section se focalisant plutôt sur les volets pédagogiques, (programme, interactions avec les étudiants et parties prenantes extérieures), il manque un référent/reliais bien identifié au niveau section pour y décliner les actions qualité et interagir avec la CQ département.
8. Beaucoup d'efforts ont été faits et sont documentés au niveau du département pour améliorer la communication interne et externe (outils informatiques collaboratifs, livret d'accueil, supports de présentation) et le pilotage des plans d'actions (réunions régulières se structurant progressivement avec des ordres du jour et des comptes rendus). La bonne communication entre les différents niveaux permet de faire remonter les nouvelles contributions ou avancées au niveau institutionnel et de les valoriser dans le cadre d'une dynamique d'amélioration continue.
9. En parallèle du constat précédent de nombreuses actions ont également été menées au niveau institutionnel (politique qualité, charte qualité remise à tous les nouveaux arrivants étudiants et enseignants, fascicule découverte pour présenter les services de la Haute École, etc.). De nombreuses fiches « procédures » ont été élaborées et sont disponibles sur la plateforme en ligne. La procédure d'accueil par la direction incluant la présentation du plan stratégique, de la charte qualité (en veillant à détailler les engagements de la HE) et du fascicule découverte est une bonne pratique qui aide à la bonne insertion et à la sensibilisation de la démarche de l'école. Mais la cohérence entre les actions aux différents niveaux (institution, département, section) pourrait encore être améliorée en travaillant sur un fil conducteur qui connecterait clairement chacune des actions entre elles. Notamment, la coexistence de deux plans stratégiques élaborés de manière parallèle mais disjointe entre le département et la Haute École qui adressent des priorités parfois différentes constitue une source de confusion.
10. De nombreux comités et commissions ont été mis en place avec des rôles bien définis comme cela a été vu dans la partie introductive de ce rapport (conseil de département, commission d'admission et de validation des programmes, comité de pilotage pour la formation, coordination de section). Leurs périmètres sont clairement définis, ils permettent un dialogue entre toutes les parties prenantes externes et internes, ils

constituent des occasions d'échanges et de points d'étapes sur les actions en cours (points régulier sur l'actualisation du plan d'action, démarche qualité, etc.) et les conclusions sont documentées dans des PV de réunions.

11. Le département et la section bénéficient d'un haut niveau d'autonomie pour développer leurs actions, les enseignants sont investis dans la réussite des étudiants et dans la qualité de la formation. La chaîne de transmission pour valider des propositions d'évolutions est claire : le département peut, suite aux réflexions du comité de pilotage et du conseil de département faire remonter des propositions d'adaptation du cursus. Elles sont transmises au conseil pédagogique, qui est l'instance consultative, avant de les soumettre au conseil d'administration.
12. Le comité regrette malgré tout que la démarche qualité soit encore trop peu connue (ou trop peu appropriée) des étudiants. À une ou deux exceptions près, les étudiants rencontrés n'étaient pas ou peu au courant et n'ont pas eu connaissance de l'existence du dossier d'avancement avant l'entretien, ils sont peu ou pas conscients de l'existence du plan d'action ou d'un plan stratégique pour l'établissement. De plus, les étudiants soulignent ne pas avoir connaissance de qui sont leurs représentants au Conseil de Département.

RECOMMANDATIONS

1. Poursuivre la démarche déjà engagée en mettant à profit les demi-journées qualité et la journée qualité institutionnelle pour :
 - a. stimuler les réflexions sur la manière d'articuler le plan d'action avec le plan stratégique de l'établissement (constat 9).
 - b. identifier plus particulièrement les ajustements à mettre en place pour que la qualité au niveau institutionnel ne soit pas perçue comme de « la qualité pour la qualité » (trop théorique) mais comme utile et efficace au plus près de la réalité du terrain. Une démarche et une réflexion collective en ce sens devrait aussi permettre une meilleure adhésion de toutes les parties prenantes.
2. Mettre en cohérence les actions menées aux niveaux institution, département et section.
 - a. Créer un lien entre les actions mises en place au niveau institutionnel et celles existantes dans le département et la section (charte qualité, livrets d'accueil, politique qualité) pour qu'elles apparaissent comme coordonnées.
 - b. Poursuivre le travail amorcé pour améliorer la communication faite aux différentes parties prenantes de la démarche qualité institutionnelle, afin que l'articulation aux interfaces se fasse bien.
 - c. Bien clarifier les rôles joués par les coordinations qualité au niveau département et identifier un relais au niveau de la section (si ce rôle incombe au coordinateur de section, le spécifier clairement mais cela ne semble pas être le cas).
3. Concernant le plan stratégique de la Haute École, même si une consultation des différentes parties prenantes a été menée au travers de sondages pour en définir les valeurs, il aurait ensuite pu être élaboré dans plus grande dynamique d'intelligence collective et de manière plus collégiale avec les enseignants. Ce plan arrivant à mi-parcours, il pourrait être intéressant de s'assurer qu'au-delà des valeurs qui semblent partagées de tous, commencer à dégager quelles pourraient être les évolutions à moyen terme. Réfléchir également à une mise en cohérence des plans stratégiques des niveaux départemental et institutionnel.

4. Impliquer davantage les personnels dans la démarche qualité et les y encourager dès leur arrivée dans l'établissement. Préciser le rôle qu'ils peuvent jouer dans le cadre des journées et demi-journées qualité, les y sensibiliser en leur expliquant la valeur ajoutée que leurs contributions peuvent apporter à la qualité de leurs études.

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 et cohérence du programme

1. En premier lieu il est important de souligner la bonne structuration et les différents conseils/commissions dont s'est dotée la HERS du niveau institutionnel jusqu'à la section en passant par le département pour assurer la pertinence et la cohérence du programme. Les organes de consultation intègrent largement les parties prenantes internes et externes (représentants du secteur socio-économique, anciens étudiants), la chaîne de décision est ensuite clairement établie lorsque des propositions en émanent.
2. En particulier, et en lien avec le constat précédent, le comité de pilotage est un organe très apprécié qui contribue à maintenir la pertinence du programme grâce aux interactions qu'il permet avec les professionnels et les anciens étudiants.
 - a. Il constitue un espace de réflexion régulière sur la pertinence et la cohérence du programme. Ces réflexions permettent d'identifier les opportunités d'évolution du programme, d'adaptation des pratiques d'enseignement et l'identification de cours qui ne sont plus pertinents pour les remplacer par des enseignements plus en phase avec les évolutions et les attentes du secteur professionnel.
 - b. On peut ainsi noter parmi les évolutions du programme issues de ces échanges et des propositions :
 - i. l'implémentation récente d'un cours d'environnement industriel qui a constitué une avancée importante pour la préparation des étudiants au monde de l'entreprise (procédures, normes, sécurité, législation).
 - ii. la mise en place de visites en entreprises dans le cadre de ce cours qui permettent aussi de créer/maintenir les liens avec le secteur de l'industrie et offrir des débouchés éventuels aux futurs diplômés.
 - c. En termes de programme, les étudiants soulignent toutefois que leurs horaires sont assez mal répartis, avec des semaines de 40 heures de cours avec 8 heures de cours le samedi. Les étudiants regrettent également que leur horaire d'examen leur soit remis pendant le blocus et que des annulations d'examen soient annoncées parfois quelques jours avant la date prévue de celui-ci.
3. **L'évaluation des enseignements** : elle se décline en deux axes : une évaluation par les étudiants (EEE) et une autoévaluation par les enseignants. Elle est documentée par une procédure bien établie, notamment concernant l'analyse qui en est faite et son degré de confidentialité, les personnes habilitées à y avoir accès et les modalités d'archivage, de consultation et diffusion. Elle est appréciée par les enseignants pour le retour utile et constructif qu'elle constitue en leur permettant de faire évoluer leurs approches pédagogiques et le contenu de leurs enseignements. Cependant, la fréquence des EEE

(réalisée en moyenne une fois tous les trois ans pour chaque cours via un système de rotation) ainsi que leur modalité (questions fermées) sont perçues comme insuffisantes, peu régulières et peu concrètes par les étudiants qui ne sont donc que peu consultés pendant leur cursus de bachelier et perçoivent mal l'impact de leur contribution. Ce qui semble plus problématique concerne les enquêtes de satisfaction générale (au-delà des enseignements) pour lesquelles il y a un ressenti de la part des étudiants que les retours d'enquêtes sont peu suivis d'effets.

4. En termes de **formation expérimentale** :

- a. De gros efforts ont été faits en termes d'amélioration des conditions de travail, notamment sur la sécurité des locaux, la rénovation, la gestion des déchets et le renouvellement de matériel. Ces points figuraient dans les recommandations de l'évaluation initiale et le comité encourage la HERS à poursuivre cette dynamique.
- b. Globalement, et même si le format de visite virtuelle rend plus difficile de s'en rendre compte, les conditions actuelles et le matériel à disposition permettent de délivrer une formation expérimentale en adéquation avec les besoins du monde professionnel et les attendus en termes de niveau des étudiants (appropriation et maîtrise des techniques ainsi que de leurs bases théoriques pour permettre une intégration rapide lors des stages ou lors d'un recrutement en entreprise). Ce constat est confirmé par les étudiants rencontrés ayant effectué un stage.

5. **Stages et travaux de fin d'études** :

- a. Le rôle de la coordinatrice de section apparaît central et important dans la préparation et le suivi des stages, que ce soit pour l'aide à la rédaction du CV en amont des candidatures ou le lien qu'elle maintient avec les promoteurs pendant les stages. En effet, même si des promoteurs de stage sont désignés systématiquement, il apparaît que le suivi peut être variable d'une personne à l'autre.
- b. L'articulation entre stage et TFE apparaît claire pour les étudiants, il s'agit d'un point qui a été clarifié suite aux recommandations de l'évaluation initiale. La possibilité accordée aux étudiants d'assister aux soutenances lors de leur deuxième année constitue une bonne pratique relevée par le comité qui leur permet de mieux se projeter et appréhender les attendus de cet exercice.
- c. Une liste des lieux de stage des années précédentes a été constituée par l'équipe enseignante conformément aux recommandations de l'évaluation et du plan d'action initiaux. Elle semble malheureusement encore peu bénéficier aux étudiants qui n'en connaissent pas systématiquement l'existence ou ne savent pas où la trouver. De même, l'accès aux rapports et travaux de fins d'études des années précédentes, même s'il est possible ne semble pas trivial, puisque ceux-ci ne sont accessibles que sur demande auprès des professeurs.
- d. Malgré l'information qui est donnée dès le bac 2, les étudiants ont l'impression d'être peu informés des opportunités de stages. Les étudiants soulignent également la faible interaction qu'ils peuvent parfois avoir avec leur promoteur de stage au sein de la HERS.
- e. Cependant, les étudiants se sentent scientifiquement bien préparés pour la réalisation de leur stage, bien que certains affirment se sentir plus préparés aux pratiques de laboratoire qu'à évoluer dans un environnement industriel.

6. **Mobilité internationale** : des opportunités de séjours à l'étranger, notamment via le programme Erasmus+, existent dans le cadre de la formation. Il y a cependant peu de candidats parmi les étudiants du bachelier en Chimie, ce qui est dommage car l'internationalisation, au-delà de la pratique d'une langue étrangère, permet d'acquérir un large faisceau de compétences dont une ouverture culturelle et sociale. Cette faible mobilité internationale est regrettée par tous, tant par l'équipe enseignante que par les étudiants qui semblent mal connaître les opportunités et les modalités d'accompagnement dont ils peuvent bénéficier.
7. **Anglais** : le fait que les étudiants « chimie » et « ingénierie » soient rassemblés dans un même cours d'anglais n'est pas optimal car il est quasi exclusivement destiné aux ingénieurs (vocabulaire technique ingénierie ayant peu de lien avec la chimie et peu d'apprentissage de l'anglais en lui-même). Dans les autres cours et à l'occasion des stages, la pratique de l'anglais est abordée au travers de l'étude de documents (bibliographie, modes opératoires ou autres).
8. Les **compétences transversales** (*soft skills*) ne font pas l'objet d'enseignements spécifiques, mais elles sont développées au travers de plusieurs unités d'enseignement (présentations orales, exercices rédactionnels, travail en laboratoire, gestion de projet, activités en petits groupes, etc.) et projets dans lesquels les étudiants s'investissent à l'occasion du Printemps des Sciences par exemple. Ce type d'exercice est très formateur car il sort les étudiants de leur zone de confort en les obligeant à adapter leur discours à des publics variés. C'est aussi une occasion d'échanges plus informels avec leurs enseignants.
9. **Employabilité et devenir des étudiants** : la formation dispensée s'adapte pour répondre aux besoins du secteur de l'emploi grâce notamment aux propositions du comité de pilotage mais elle permet aussi une poursuite d'études qui concerne une proportion non négligeable des diplômés.

Efficacité et équité du programme

1. **Plateformes numériques** : les outils mis en place sont complets et leur utilité reconnue par les parties prenantes tant pour la mise à disposition des cours la possibilité d'y trouver des exercices et corrigés d'annales d'examens que pour la communication.
 - a. MyHERS est largement utilisée, les étudiants apprécient de pouvoir accéder à tous les cours.
 - b. TEAMS et Moodle constituent des ressources conséquentes appréciées.
 - c. Un bémol cependant pour les intervenants extérieurs (par exemple, les enseignants de l'Université de Liège) qui ne se semblent pas tous s'être appropriés ou avoir recours à ces outils.
2. **Service d'accompagnement à la réussite** (il s'agissait là encore d'un point d'attention lors de l'évaluation initiale) : les moyens étant limités, la HERS a fait le choix judicieux de prioriser ce service pour les étudiants de bloc 1, année qui cristallise la grande majorité des échecs (les étudiants en 2^e et 3^e années ayant généralement moins d'appréhension pour se tourner vers leurs enseignants en cas de difficulté, les promotions de plus petite taille facilitant cette démarche). Le SAR propose tout au long de l'année des activités qui permettent d'accompagner la transition de l'enseignement secondaire à l'enseignement supérieur (autonomisation, prise de notes, etc.). Tous les étudiants peuvent en bénéficier, soit à leur demande, soit après conseil de leurs enseignants. Son activation dès la rentrée présente l'avantage d'une détection précoce des étudiants en difficulté et la possibilité de réagir rapidement en ajustant le plan annuel d'études (PAE) après la session de janvier si

les difficultés se confirment. Il est important de noter que le rôle du SAR ne se limite pas à un soutien scolaire mais qu'il a été élargi il y a quelques années en lui adjoignant une « cellule écoute » avec un psychologue.

3. **Les fiches UE/engagements pédagogiques** sont généralisées et disponibles sur la plateforme MyHERS. Les attendus ne sont par contre pas systématiquement présentés en début de cours ou d'UE. Il y a peut-être un travail de coordination et de communication à effectuer avec les intervenants extérieurs qui n'ont pas forcément encore adopté les procédures de la HERS ou pris en main l'utilisation des plateformes de la Haute École.
4. **Communication :**
 - a. Liens avec les enseignants extérieurs à l'HERS dont ceux de l'Université de Liège : la présence d'enseignants et d'intervenants extérieurs dans la formation constitue une vraie force et une vraie valeur ajoutée pour ce qu'elle amène en termes de compétences complémentaires, d'expérience en matière de recherche et d'opportunités (stages, accès à des laboratoires, recherches bibliographiques par Scopus, etc.). Ce constat positif pourrait l'être encore plus avec une communication plus optimale entre la HERS et les enseignants extérieurs. En effet, l'utilisation encore inégale par les enseignants extérieurs des outils utilisés par la HERS (plateformes numériques dont MyHERS) pour communiquer peuvent créer des difficultés sur des questions telles que des modifications d'horaires de cours ou d'examens ou encore la présentation des attendus en début de cours (cf. point 3).
 - b. En termes de communication externe, des supports ont été mis en place et la HERS participe régulièrement à des salons.

RECOMMANDATIONS

1. **Évaluation des enseignements et enquêtes :**
 - a. Mieux communiquer sur l'intérêt et le rôle des enquêtes et le rôle des étudiants dans l'amélioration des programmes à travers celles-ci.
 - b. Mieux communiquer, de manière générale, sur les retours d'enquêtes (enseignement et générales) en insistant sur les actions, mesures ou évolutions qui ont été prises.
2. **Laboratoires :** Poursuivre la dynamique engagée en termes de mise à niveau des laboratoires, renouvellement de matériels, normes de sécurité. Profiter des opportunités de récupération de matériel cédé à titre gratuit par les entreprises lors d'opérations de renouvellement de leur parc.
3. **Stages et TFE :**
 - a. Rendre la liste des lieux de stages des années précédentes plus accessible et communiquer sur son existence, plus insister lors des réunions d'information en bac 2 sur les opportunités de stages. Faciliter l'accès aux rapports des années précédentes et aux rapports de TFE.
 - b. Mettre en place un vadémécum des actions attendues pour les promoteurs de stages et leur suivi des stagiaires.

4. Mobilité internationale :

- a. Faire une étude sur les freins actuels à la mobilité internationale des étudiants du bachelier en Chimie.
- b. Clarifier le processus et le calendrier en sensibilisant les étudiants dès leur première année de bachelier : une mobilité internationale se préparant plusieurs mois, voire une année à l'avance, proposer un calendrier clair des échéances à respecter, en communiquant clairement sur les types de mobilités possibles (échanges, stages, etc.) et les partenaires identifiés à l'étranger avec lesquels il existe des accords d'échanges. Clarifier ce qui est du ressort de l'étudiant pour préparer sa mobilité mais aussi le rôle du correspondant international dans la préparation et l'information de l'étudiant en amont et pendant la mobilité.
- c. Bien communiquer sur les bourses de mobilités éventuellement disponibles (Erasmus+ ou autres).

5. Anglais :

- a. Entamer une réflexion sur la pertinence des cours d'anglais actuels pour les étudiants du bachelier en Chimie. Une première étape pourrait consister à adapter une partie des contenus aux spécificités de leur formation et différencier les examens de la formation ingénierie et du bachelier en Chimie.
- b. Sensibiliser également les étudiants au fait que leur pratique de l'anglais ne se limite pas aux heures de cours d'anglais mais au travers de nombreuses autres occasions dans les autres disciplines : lecture d'articles en anglais, bibliographie, modes opératoires, etc.

6. Rôle des représentants étudiants, participation aux instances :

- a. Encourager les étudiants à se tourner vers leurs représentants (pas toujours bien identifiés) en cas de difficultés.
- b. Sensibiliser les représentants des étudiants à leur rôle qui est aussi celui d'une redescende d'information vers leur promotion.

7. Communication :

- a. S'assurer que le niveau d'information est le même pour tous les enseignants qu'ils soient internes à la HERS ou intervenant extérieurs.
- b. Mieux intégrer des représentants de l'Université de Liège dans les instances (conseil de département, par exemple).
- c. Veiller à maintenir un système de permanence ou de contact pendant les périodes de blocus avant les examens pour pouvoir répondre aux éventuelles questions/problèmes concernant les horaires d'examens, incompatibilités éventuelles, etc.

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 Haute École Robert Schuman s'est dotée des moyens humains nécessaires pour assurer le processus d'amélioration continue de ses programmes, processus bien engagé déjà avec une culture qualité qui s'inscrit désormais dans la durée. De nombreux processus et procédures sont désormais décrits et disponibles en ligne, même si leur appropriation et leur utilisation ne sont pas encore généralisées. La HERS a su se doter également d'outils et de plateformes numériques performants.
2. Le comité a constaté l'engagement de toutes les parties prenantes avec parfois quelques divergences de vue sur la démarche qualité entre les niveaux institutionnels et enseignants mais cela fait partie intégrante du processus et est un effet révélateur que des actions sont entreprises et que les choses avancent. Les instances mises en place et les moments d'échanges réguliers permettront d'avancer progressivement vers une convergence.
3. La direction de la Haute École est consciente qu'il reste des points de perfectionnement qui sont globalement identifiés et le comité espère que les constats et recommandations de cette visite permettront d'identifier les autres points d'amélioration et aideront la HERS dans cette démarche.

Conclusion

En conclusion de ce rapport, le comité remercie les interlocuteurs de la Haute École Robert Schuman pour leur accueil lors de cette visite en mode distanciel, pour les bonnes conditions dans lesquelles se sont déroulés tous les entretiens qui ont été riches et ont permis de compléter et/ou clarifier certains points du dossier d'avancement.

Le comité a constaté la grande disponibilité et l'engagement des équipes pédagogiques et administratives pour la réussite des étudiants avec un dialogue bien établi entre les parties.

La HERS s'est désormais réellement insérée dans une trajectoire stable d'amélioration continue et dans une culture qualité avec de nombreuses actions déjà en place ou en voie de l'être ; la phase d'initiation est bel et bien révolue. Bien entendu, le processus étant dynamique, tout n'est pas parfait et il reste de la marge pour encore progresser. En particulier, un axe important sera de travailler à la bonne articulation et la mise en cohérence de cette démarche entre le niveau institutionnel et les départements et sections. La coexistence de deux plans stratégiques à ces deux niveaux contribuant probablement à ce manque de cohérence.

Les différents conseils et commissions permettent un pilotage efficace des programmes pour assurer leur cohérence, la chaîne de remontée des propositions/de décision est claire et implique largement toutes les parties prenantes tant internes qu'externes. Là encore, des voies d'améliorations subsistent et ont été suggérées dans ce rapport. On peut citer, entre autres, une sensibilisation des étudiants pour plus s'impliquer dans la vie de la Haute École, la marge de progression pour la communication avec les intervenants extérieurs et leur appropriation des outils de la HE ou encore le besoin de rendre plus claires auprès des étudiants les actions prises suite aux consultations pour lesquelles ils sont sollicités.

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

Nom et signature du
coordonnateur de
l'autoévaluation

Haute Ecole Robert Schuman

Laurence DENIS
Directrice-Présidente
Tél. : 061/23.01.21
e-mail : laurence.denis@hers.be