

Evaluation des bacheliers «informatique de gestion» et «informatique et systèmes»

Calendrier et plan de suivi des recommandations du comité des experts

Commentaire général

Contexte

Le rapport d'évaluation interne a été rédigé par quatre commissions issues de trois ex Hautes Ecoles, la HECE (Haute Ecole Charleroi Europe), la HELHO (Haute Ecole Libre du Hainaut Occidental) et la HERB (Haute Ecole Roi Baudouin) fusionnées en HELHa depuis septembre 2009 mais localisées sur Charleroi, Montignies/Sambre, Tournai et Mons.

Le rapport d'évaluation interne faisait référence aux années 2009 - 2010 et se rapportait à deux catégories distinctes (économique et technique) organisant : l'informatique de gestion et l'informatique et systèmes (finalité informatique industrielle, finalité technologies de l'informatique, finalité gestion technique des bâtiments-domotique).

Forces reconnues

Les objectifs généraux développés dans le projet pédagogique de la Haute Ecole sont bien focalisés sur **l'étudiant**. Ils lui offrent une formation adéquate qui lui assure une réelle capacité de **savoir faire** au niveau professionnel, de **savoir être** au niveau personnel et de **savoir apprendre** notamment à travers l'auto-formation.

Les **enseignants** sont **motivés** et forment des équipes dynamiques et compétentes. Epaulés par du **personnel administratif** et des **directions** réalistes, ils s'impliquent dans un climat de proximité et d'écoute de l'étudiant ; ce qui conduit à un **réel accompagnement individualisé**.

L'étudiant occupe une place centrale.

Tout cela est bien confirmé par les témoignages des anciens et des employeurs.

Les programmes d'études sont **en adéquation** avec les attentes du monde professionnel et s'articulent avec toute la qualité requise autour d'enseignements généraux et spécialisés mêlant théorie et travaux pratiques **dans un correct équilibre**.

Afin de poursuivre cette volonté de former des **Hommes responsables** et **compétents**, les équipes enseignantes soutenues par leurs directions restent à l'écoute du monde professionnel (visites, contacts avec des organismes professionnels, participation aux formations des centres de compétence, enquêtes auprès des anciens et des employeurs,...). Elles œuvrent pour consolider et améliorer les principales forces reconnues.

Pour ce faire, et comme souligné lors des évaluations interne et externe, les enseignants encouragés et aidés par leur direction :

- participent aux formations organisées par des centres de compétence;
- veillent à parfaire l'organisation des stages (recherche, accompagnement, rapport, évaluation,...);
- fournissent un bon encadrement au niveau des travaux de fin d'études associés aux stages;
- mettent en œuvre de nombreuses pratiques pédagogiques, telles que la pédagogie par projet, les mises en situation,...
- développent des capacités d'apprentissage (autonomie et travail d'équipe,...);
- dispensent, avant la rentrée, des cours de méthodologie (prise de notes, mémorisation, planification du travail,...);
- offrent une panoplie d'aides à la réussite (remédiations, tutorat, interrogations formatives,...);
- collaborent avec les autres membres du personnel;
- utilisent des nouveaux canaux de communication et d'apprentissage (claroline, internet,...);
- pratiquent différents modes d'évaluation;
- bénéficient de ressources matérielles suffisantes et adaptées (Centre de Technologies Avancées);
- ouvrent des possibilités de stages à l'étranger (Erasmus,...);
- recherchent et maintiennent des liens et partenariats riches et nombreux;
- s'inscrivent dans une tradition de service à la collectivité.

Grâce au développement du site web de la Haute Ecole et de l'utilisation d'une plateforme numérique, la visibilité des formations, l'information et la communication entre étudiants et membres du personnel présentent un réel intérêt.

La Haute Ecole bien consciente de l'importance du management de la qualité, a dégagé des moyens, notamment au niveau des ressources humaines, en organisant un service qualité centralisé.

Points d'amélioration retenus

Afin de renforcer les points forts reconnus tout en répondant aux recommandations formulées par le Comité des Experts, l'ensemble des formations concernées a décidé d'accorder toute son attention aux axes et aux points d'améliorations repris et développés ci-après.

Les différents acteurs à l'origine du rapport d'évaluation interne (les commissions d'évaluation interne, les directions et la Cellule Qualité HE) ont collaboré à la rédaction et à la validation du plan de suivi.

Axe 1. Gouvernance et gestion des ressources

- 1.1 Politique et dynamique qualité
- 1.2 Gestion des ressources humaines - Développement des missions de formation continue et de recherche

Axe 2. Développement des actions pédagogiques

- 2.1 Harmonisation des formations et référentiel de compétence
- 2.2 Contenu des formations
- 2.3 Développement de la pédagogie par projets
- 2.4 Développement de la communication en soutien de l'enseignement

Axe 3. Organisation des stages, des TFE et des partenariats

- 3.1 Les stages
- 3.2 Les TFE
- 3.3 Les partenariats

Axe 4. Actions au bénéfice des étudiants

- 4.1 Evaluation de la charge des étudiants et écriture des fiches ECTS
- 4.2 Service d'aide à la réussite
- 4.3 Les supports de cours

Axe 5. Mobilité des étudiants et des enseignants

Ces axes, leurs thèmes et certaines actions déjà entreprises, à développer ou à mettre en œuvre sont reprises dans les tableaux suivants :

Lexique :

AT	Analyse Transversale
RFS	Rapport Final de Synthèse
REI	Rapport Evaluation Interne
PA	Point d'amélioration détecté
F	Force reconnue
Eco	Catégorie économique
Tech	Catégorie technique

Axe 1. Gouvernance et gestion des ressources

1.1 Politique et dynamique qualité

1.2 Gestion des ressources humaines - Développement des missions de formation continue et de recherche

1.1 Politique et dynamique qualité

	Recommandations / Forces	Description des actions	Degré de Priorité * / ** / ***	Responsable(s)	Résultats attendus	Degré de Réalisation / Échéance(s)	Conditions de réalisation
1.	<i>"La politique qualité, une composante essentielle du futur plan stratégique de la haute école."</i> (RFS, Ch4, PA1, p11)	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier vision et valeurs communes aux cursus tout en considérant les spécificités propres aux deux catégories concernées. - Formuler un plan de développement commun inscrit dans la politique de la HELHa. - Identifier les tableaux de bord nécessaires au suivi des objectifs à opérationnaliser. - Identifier les éléments d'évaluation des objectifs. - Définir une politique de gestion de la qualité. - Communiquer la politique définie aux acteurs (étudiants, enseignants, personnel administratif,...). - Maintenir les attributions relais qualité dans les catégories (et sites) des cursus concernés. 	***	<ul style="list-style-type: none"> - Collège de direction - Coordinations de section des deux catégories - Cellule qualité HE - Relais qualité de chacun des sites concernés 	<ul style="list-style-type: none"> - Document reprenant la vision, les valeurs, le plan stratégique et les tableaux de bord associés. - Communication de la politique stratégique aux membres du personnel. 	<ul style="list-style-type: none"> En cours au niveau de la HE : Septembre 2013 Septembre 2014 au niveau des catégories 	
2.	<i>"L'importance d'un système de management de la qualité"</i> (RFS, Ch4, F2, p11)	<ul style="list-style-type: none"> - Légitimer la place nécessaire d'un coordinateur qualité relais (sur chaque site). - Participer activement aux actions HE : évaluation des enseignements, accueil des nouveaux membres du personnel... - Formuler des actions communes dans le cadre du plan de suivi. - Formaliser ces actions par des « fiches Action » 	**	<ul style="list-style-type: none"> - Direction - Coordinations de section - Cellule qualité HE et relais concernés 	<ul style="list-style-type: none"> - Mises en œuvre et suivis des actions identifiées. 	<ul style="list-style-type: none"> En cours Actions récurrentes 	

	<p><i>"Création commission qualité"</i> (REI, Ch6, 6.2.14, p119)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Formuler des actions locales. - Mettre à disposition des moyens logistiques pour la réalisation des actions, des enquêtes. - Assurer la communication sur les actions entreprises, sur leurs évaluations et sur les actions "correctives" envisagées... - Évaluer les actions mises en place. <p>- Poursuivre le développement de la Commission qualité.</p>	***	<ul style="list-style-type: none"> - Relais qualité - Bureau qualité technique 	<ul style="list-style-type: none"> - Traçabilité des actions initiées à la Commission qualité technique. - Partage de cette expérience auprès des relais qualité de la HE. 	1ère réunion le 05/04/2011	
3.	<p><i>"Du retour des évaluations des enseignements par les étudiants. "</i> (RFS, Ch4, PA2, p11) <i>"Les enquêtes, le pourquoi, le suivi"</i> (REI, Ch6, 6.2.1, p116)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mesurer l'efficacité des activités d'enseignement. - Susciter la participation des étudiants aux différentes enquêtes - Assurer la communication sur les résultats d'enquêtes réalisées. - Mettre au point une procédure pour les évaluations des enseignements par les étudiants (EEE) ainsi que les modalités de diffusion des résultats. 	***	<ul style="list-style-type: none"> - Conseil pédagogique - Conseil de catégorie - Relais qualité - Etudiants 	<ul style="list-style-type: none"> - Résultats des EEE cumulés à disposition et diffusés - Exploitation des résultats en vue d'une amélioration permanente. - Responsabilisation et implication des étudiants dans le processus. 	<p>Juin 2014</p> <p>3 ans</p> <p>Actions récurrentes</p>	
4.	<p><i>"Dynamique d'amélioration de la qualité, échange de bonnes pratiques et des rencontres fructueuses entre les implantations fusionnées"</i> (RFS, Ch4, F3, p11)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Echanger les bonnes pratiques <p>-Sensibiliser les enseignants au droit des TIC.</p>	<p>**</p> <p>***</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Direction - Relais qualité <p>- Coordinations de section</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mise à disposition sur la plateforme des documents d'apprentissage, de partage d'expériences,... - Droit des TIC introduit dans la formation 	<p>En cours</p> <p>Juin 2012</p>	

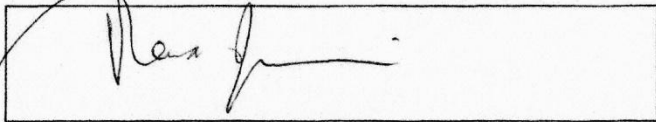
1.2 Gestion des ressources humaines - Développement des missions de formation continue et de recherche							
	Recommandations / Forces	Description des actions	Degré de Priorité */**/***	Responsable(s)	Résultats attendus	Degré de Réalisation / Échéance(s)	Conditions de réalisation
1.	<p><i>"Gestion réaliste par les directions et attribution de ressources humaines significatives attribuées à la démarche qualité."</i> (RFS, Ch2, F3 F4, p8)</p> <p><i>"Favoriser la qualité des relations humaines et le développement professionnel "</i> (REI, Ch6, 6.2.11, p118) <i>"Procédure d'accueil..."</i> (AT, recommandation 22 p.50)</p>	<p>- Maintenir voire développer les ressources attribuées à la démarche qualité sur les différents sites du cursus.</p> <p>- Poursuivre et améliorer l'accueil et l'intégration des nouveaux membres du personnel.</p> <p>- Organiser une journée de team building pour le personnel</p>	***	<p>- Direction</p> <p>- Service pédagogique - Coordinations de section</p> <p>- Direction - Coordinations de section</p> <p>- Coordinations de section</p> <p>- Direction</p>	<p>- Nouveaux enseignants informés sur ce qui existe dans la HE (les formations pédagogiques, les enquêtes de satisfaction des étudiants, les divers règlements...).</p> <p>- Elaboration d'un guide d'accueil.</p> <p>- Activités d'accueil organisées par le service pédagogique : - matinée d'accueil - activité de formation pour les nouveaux enseignants - information sur le CAPAES</p> <p>Renforcement de l'esprit d'équipe.</p>	<p>En cours</p> <p>Actions récurrentes</p> <p>Octobre 2011 et 2012 Janvier et mars 2013</p> <p>Mai 2014</p>	
2.	<p><i>"Risque d'essoufflement" lié à la petite taille des équipes enseignantes."</i> (RFS, Ch2, PA2, p9)</p>	<p>- Identifier et évaluer la charge de travail du personnel, tant administratif qu'enseignant.</p> <p>- Réactualiser les descriptions de fonction.</p>	**	<p>- Direction</p> <p>- Coordinations de section</p> <p>- Relais qualité</p>	<p>- Descriptions de fonctions détaillées et disponibles.</p> <p>- Amélioration de la répartition des charges par d'autres découpages du temps et d'autres modes participatifs.</p>	<p>Actions récurrentes</p> <p>Juin 2015</p>	

3.	<p><i>"Politique institutionnelle de formation continuée des enseignants"</i> (RFS, Ch2, PA1, p8) <i>"Suivi des formations organisées par les centres de compétence"</i> (REI, Ch6, 6.2.3, p117)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Lister les formations existantes. - Informer le personnel de ce qui existe. - Evaluer les formations suivies par les enseignants. - S'enquérir des attentes du personnel. - Organiser le return des formations aux équipes enseignantes. - Appliquer certaines formations organisées sur outils informatiques. - Formaliser les conditions d'accès aux formations. - Poursuivre les formations organisées dans les centres de compétence. 	**	<ul style="list-style-type: none"> - Direction - Bureau qualité - Coordinations de section - Relais qualité - Service informatique 	<ul style="list-style-type: none"> - Meilleure connaissance des formations disponibles et réellement intéressantes. - Participation accrue du personnel aux formations reconnues. - Transmission des nouveaux acquis aux collègues. - Actualisation des connaissances pointues sur des technologies récentes 	Processus récurrent	Garantie d'un budget pour les formations organisées dans les centres de compétence.
----	---	--	----	---	--	---------------------	---

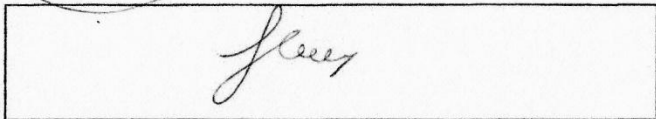
2.2 Contenu des formations							
	Recommandations / Forces	Description des actions	Degré de Priorité */**/**	Responsable(s)	Résultats attendus	Degré de Réalisation / Échéance(s)	Conditions de réalisation
1.	<p><i>"Amélioration de certains contenus"</i> (RFS, Ch1, PA3, p6) (RFS, Ch1, PA9-10-11,p7) <i>"Veiller à sensibiliser... apprentissage des langues...anglais..."</i> (AT, recommandation 29, p.54)</p> <p><i>"Dynamique d'amélioration de la qualité, échange de bonnes pratiques et des rencontres fructueuses entre les implantations fusionnées"</i> (RFS, Ch4, F3, p11)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Introduire le "Droit des TIC" dans les cours. - Intensifier via les cours, la qualité de l'emploi des langues (français et anglais). - Mettre en place un tutorat par les étudiants en langues. - Inclure la programmation mobile dans la formation. - Développer chez les étudiants, les capacités de travail en équipe, d'estimation d'un coût et de la durée d'un travail (gestion du temps en amont et en aval) <ul style="list-style-type: none"> - Favoriser les échanges de bonnes pratiques par une rencontre entre tous les enseignants de langue de la catégorie technique. 	<p>***</p> <p>**</p> <p>***</p> <p>***</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Enseignants - Direction - Coordinations de section - Equipe enseignante multidisciplinaire -Coordinations de section 	<ul style="list-style-type: none"> - Droit des TIC introduit dans la formation. - Intégration de la programmation mobile. - Meilleure approche du travail "professionnel" avec toutes ses contraintes par la mise en place de projets techniques. (voir apprentissage par projet). - Mise à disposition sur la plateforme des documents d'apprentissage, de partage d'expériences,... 	<p>Septembre 2012</p> <p>Septembre 2013</p> <p>En cours</p> <p>Processus en cours</p> <p>Processus en cours</p>	
2.3 Développement de la pédagogie par projet							
	Recommandations / Forces	Description des actions	Degré de Priorité */**/**	Responsable(s)	Résultats attendus	Degré de Réalisation / Échéance(s)	Conditions de réalisation
1.	<p><i>"Apprentissage par projet"</i> (REI, 6.2.7, p117)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Intégrer les méthodes pédagogiques dans des cours à projets afin de formaliser l'évaluation sous forme d'épreuve intégrée. 	***	- Equipe pédagogique	- Evaluation intégrée pour les projets.	Septembre 2013 2015 et en cours	

2.4 Développement de la communication en soutien à l'enseignement							
	Recommandations / Forces	Description des actions	Degré de Priorité */**/**	Responsable(s)	Résultats attendus	Degré de Réalisation / Échéance(s)	Conditions de réalisation
1.	<p>"D'un meilleur usage de la plateforme "Claroline"" (RFS, Ch1, PA5, p.6) "Les canaux de communication interne" (REI, Ch6, 6.2.12, p.119)</p> <p>"De la qualité du site Web de la HE" (RFS, Ch4, F4, p.11) "Poursuite de l'amélioration via le Web" (REI, Ch6, 6.2.13, p.119)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Développer et généraliser l'usage de la plateforme. - Former les étudiants et les enseignants à l'utilisation de la plateforme. - Harmoniser les canaux de communication interne - Intensifier la mise à disposition des documents nécessaires pour les enseignants et les étudiants - Poursuivre la visibilité du site Web de la HE. - Introduire des offres d'emploi, des contacts avec le monde du travail,... - Créer une cellule communication dans le cursus. 	<p>*</p> <p>**</p> <p>**</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Service pédagogique - Direction - Coordinations de section - Service informatique HE - Webmaster - Direction - Coordinations de section - Cellule Com HE - Service informatique HE 	<ul style="list-style-type: none"> - Possibilité d'accès et d'échanges d'informations. - Poursuite des formations internes sur claroline - Ouverture sur le monde du travail (employeur, offres d'emploi,...) - Utilisation des nouveaux média (facebook, twitter, réseaux sociaux professionnels...) 	<p>Juin 2014</p> <p>2015</p> <p>En cours 2012 et Processus récurrent</p>	
2.	<p>"Contacts avec les anciens diplômés" (RFS, Ch1, PA3, p12)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Utiliser les réseaux sociaux. - Organiser et accroître les contacts avec les anciens étudiants. - Poursuivre les activités d'intégration impliquant les anciens et les employeurs. - Reconduire les échanges, les visites, les coopérations,... avec le monde du travail. 	***	<ul style="list-style-type: none"> - Cellule com - Enseignants 	<ul style="list-style-type: none"> - Gestion d'une fan page (Tech). - Journée d'intégration en septembre et présentation du métier par des anciens étudiants. - Meilleure visibilité et meilleure connaissance du métier. 	Processus récurrent	

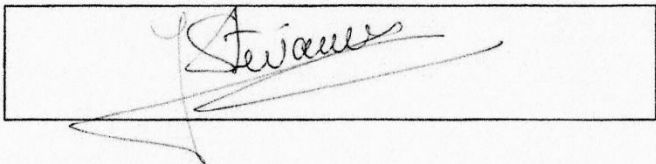
Jean-Luc VREUX, Directeur-Président



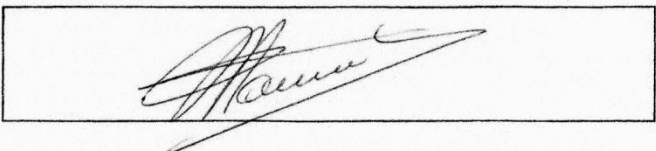
Etienne LHÔTE, Directeur Catégorie Economique



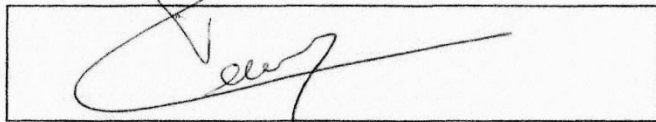
José STEVENNE, Directeur-adjoint Catégorie Economique



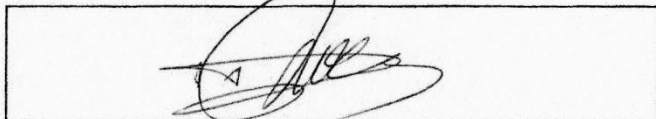
Michel LAURENT, Coordonnateur Evaluation interne



Philippe DECLERCQ, Directeur aux Affaires Académiques



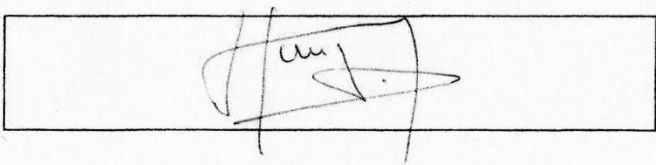
Dominique MASY, Directeur Catégorie Technique



Patrick DEMEULENAERE, Directeur-adjoint Catégorie Technique



Etienne GRAVY, Directeur-adjoint Catégorie Technique



Catherine BONTE, Coordinatrice Qualité institutionnelle

