

**Evaluation du bachelier en Techniques graphiques
Finalité : techniques infographiques
2012-2013**

RAPPORT FINAL DE SYNTHESE

Institut Paul Hankar (Diderot)

Comité des experts :
M. Thierry GARCIA, président
M. Etienne BILLOT, Mme Atika COHEN,
M. Alfonsino CUTILLO, Mme Sylvie-Anne PIETTE, experts

22 avril 2013

INTRODUCTION

L'Agence pour l'Évaluation de la Qualité de l'Enseignement Supérieur (AEQES) a procédé en 2012-2013 à l'évaluation du bachelier Techniques graphiques. Dans ce cadre, le comité des experts susmentionné, mandaté par l'AEQES, s'est rendu les 18 et 19 décembre 2012 à l'Institut Paul Hankar (Diderot). Le présent rapport rend compte des conclusions auxquelles sont parvenus les experts après la lecture du rapport d'autoévaluation rédigé par l'entité et à l'issue de leurs auditions et des observations réalisés *in situ*.

Tout d'abord, les experts tiennent à souligner la parfaite coopération de la coordination qualité et des directions concernées à cette étape du processus d'évaluation externe. Ils désirent aussi remercier les enseignants, les étudiants, et les membres du personnel administratif et technique qui ont participé aux entrevues et qui ont témoigné avec franchise et ouverture de leur expérience.

L'objectif de ce rapport est de faire un état des lieux des forces et points d'amélioration de l'entité évaluée et de proposer des recommandations pour l'aider à construire son propre plan d'amélioration. Après avoir présenté l'établissement, le rapport examine successivement :

- les programmes et approches pédagogiques ;
- les ressources humaines et matérielles ;
- les relations extérieures et services à la collectivité ;
- la démarche qualité, la gouvernance et la stratégie.

PRESENTATION DE L'INSTITUTION

L'Institut Paul Hankar, autrefois Diderot, est organisé par la ville de Bruxelles. Il propose des enseignements au niveau de l'enseignement secondaire et de l'enseignement de type court, tels que les bacheliers en Création d'intérieur, en Construction, les BES *Web designer* et *Web developer*, etc. Outre le bachelier en Techniques graphiques – finalité : techniques infographiques dont il est question dans le présent rapport, l'Institut propose un enseignement secondaire de technicien en Infographie et de technicien en Industries graphiques.

CHAP 1er : Les programmes d'études et les approches pédagogiques

PRINCIPALES FORCES RECONNUES

- 1 L'Institut Paul Hankar répond à ses missions de promotion sociale et s'inscrit entièrement dans les objectifs de celle-ci de répondre aux attentes d'un public très diversifié, hétérogène et de permettre l'obtention d'un diplôme reconnu.
- 2 Le comité des experts a noté la flexibilité d'inscription aux modules.
- 3 Les étudiants sont satisfaits de la qualité du contenu des enseignements.
- 4 Les compétences visées dans le programme permettent d'aborder les différentes techniques infographiques.
- 5 L'établissement prend en compte l'évolution des techniques graphiques, grâce à l'expérience professionnelle de la plupart de ses enseignants.

Recommandation : inviter des professionnels (en dehors des enseignants experts), y compris les anciens étudiants, à animer des séminaires et à proposer des sujets concrets rencontrés dans le monde professionnel.

- 6 Le comité des experts note que l'établissement et le corps enseignant sont volontaires pour participer à des expositions, des concours, sans toutefois une large implication des étudiants.

Recommandation : promouvoir la réalisation de ces activités par les étudiants, ce qui constituerait de belles opportunités de mettre en pratique leur apprentissage et de mettre en valeur leurs réalisations.

- 7 Il existe une bonne articulation du cours d'anglais avec les objectifs spécifiques de la formation techniques graphiques.

Recommandation : étendre cette bonne pratique à l'ensemble des cours généraux et expliciter, en début d'unité de formation (UF), l'intérêt des théories dans l'application des cours techniques et dans la vie socioprofessionnelle.

- 8 Des supports de cours existent et sont mis à la disposition des étudiants au format papier ou au format numérique. Certains de ces syllabus sont encore utilisés par certains diplômés.

Recommandation : disposer d'une plateforme de ressources documentaires, ce qui permettrait de centraliser les ressources et de donner une vision globale du contenu du programme.

- 9 Les critères et les modalités d'évaluation sont explicités aux étudiants.

- 10 Le comité des experts constate l'existence ponctuelle d'évaluation collective de travaux réalisés mais regrette le manque de retour formel des évaluations.

Recommandation : mettre en place des retours systématiques et rapides des évaluations.

- 11 La visite en entreprise du responsable de stages est appréciable mais il y a un manque de clarté du processus pour les étudiants, notamment au niveau de l'acceptation du stage par l'Institut.

Recommandation : concevoir un vade-mecum relatif au stage (sorte de mode d'emploi).

- 12 Il existe une concertation, toutefois informelle, du responsable des épreuves intégrées (EI) avec l'équipe pédagogique. Les étudiants apprécient la disponibilité des enseignants dans le suivi de l'élaboration de leur EI. Le processus est organisé, lisible et compris par les étudiants. Par contre, les exemples consultés par le comité des experts ne semblent pas intégrer les capacités terminales des différentes unités déterminantes.

Recommandation : augmenter le niveau d'exigence des épreuves intégrées ce qui crédibilisera d'autant l'établissement et le diplôme obtenu, donc valorisera in fine les étudiants.

PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES

- 1 Dans un certain nombre de cas, le comité des experts constate un manque de cohérence quant à l'ordre de progression des modules et des cours qui les composent.

Recommandation : faire en sorte que les différents acteurs puissent faire remonter leurs observations sur le programme ainsi que celles des étudiants de façon régulière, selon un dispositif officiellement établi et reconnu par tous.

- 2 Il existe une cohérence par UF mais elle n'est pas visible pour l'ensemble du programme.

Recommandation : augmenter les projets transversaux pour améliorer la cohérence globale, utiliser le pourcentage d'autonomie disponible dans les dossiers pédagogiques.

- 3 Les cours généraux comme les cours de gestion et de communication ne prennent pas en compte les besoins pratiques liés aux exigences quotidiennes de ces métiers.

Recommandation : actualiser et reconnecter ce type de cours avec la réalité socioéconomique.

- 4 Il y a une absence de coordination pédagogique régulière et institutionnalisée, à l'exception des délibérations lors des conseils des études et de section.

Recommandations :

- *mettre en place une concertation régulière entre les différents acteurs (direction, enseignants, personnel administratif), même informelle, en y impliquant une représentation des étudiants ;*
- *pérenniser cette concertation, par exemple en dégagant du temps pour une coordination pédagogique.*

- 5 Les compétences visées nécessitent un approfondissement par rapport aux besoins du monde professionnel. Considérant les étudiants comme adultes, la majorité du corps enseignant ne propose pas d'aide formelle à l'apprentissage autonome.

Recommandations :

- proposer aux étudiants les techniques les plus appropriées à l'apprentissage autonome afin de faciliter leurs recherches. Ceci facilitera la tâche pour les étudiants désireux d'approfondir les domaines étudiés ;
- renforcer l'autonomie par de nouvelles méthodes d'apprentissage à distance, tel que l'e-learning.

- 6 Les retours de stage ne sont pas exploités pour identifier les besoins de la profession et pour actualiser les contenus des programmes.

Recommandation : se servir des retours des maîtres de stage en entreprise et les remonter de manière systématique dans le cadre d'une coordination pédagogique (par exemple, via une « fiche de visite »).

- 7 Les critères d'évaluation traitant de l'esthétique ne sont pas clairement énoncés.

Recommandation : expliciter ou mettre formellement par écrit les critères d'évaluation et les indiquer au même moment que les consignes.

- 8 Les taux d'échecs et d'abandon ne sont pas analysés.

Recommandations :

- analyser les causes d'échec et d'abandon, appuyée sur des données structurées et fiables ;
- prendre les mesures adéquates en fonction des résultats de cette analyse ;
- se doter pour cela d'indicateurs.

- 9 Le contenu des exemples d'épreuves intégrées (EI) consultés par le comité des experts s'apparente davantage à un projet conséquent qu'à la présentation d'une épreuve visant à démontrer les capacités de l'étudiant à se hisser au niveau des exigences du monde professionnel.

Recommandation : préciser, exemples à l'appui, les critères techniques et esthétiques attendus par le monde professionnel.

- 10 Les ECTS ne sont pas du tout compris ou utilisés.

Recommandations :

- mieux expliquer aux étudiants le système des ECTS ;
- intégrer dans les fiches UF l'équivalent en ECTS du volume horaire de chaque module afin que les ECTS puissent servir comme outil de comparaison, de valorisation de compétence et d'estimation de la charge de travail demandée à l'étudiant.

CHAP 2 : Les ressources humaines et matérielles

PRINCIPALES FORCES RECONNUES

- 1 Le personnel est engagé et motivé. De plus, le comité des experts apprécie globalement l'expertise professionnelle de l'équipe enseignante.
- 2 Le comité des experts note favorablement l'adéquation des équipements à l'activité de la section.
- 3 Le comité des experts a constaté l'existence d'une bibliothèque publique active.
- 4 Le comité des experts a apprécié la collaboration avec le Centre de Technologies Avancées (CTA). De plus, les équipements prépresse, la galerie d'art et l'accessibilité au matériel du CTA pourraient constituer un tremplin pour concrétiser les concepts étudiés dans les différentes UF.

PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES

- 1 Il est à noter certaines insatisfactions des étudiants liées à la pédagogie et au fait que certains enseignants semblent manquer de connaissance approfondie dans certains domaines spécifiques.

Recommandation : faire suivre le CAPAES par un maximum d'enseignants et réaliser des choix d'attribution qui prennent en compte leurs compétences professionnelles.

- 2 Le personnel administratif est demandeur de formation continuée.

Recommandation : en prévoir sur les nouveaux outils de gestion de suivi administratif (base de données, EI, anciens, etc.).

- 3 La séparation de la section en deux bâtiments constitue un handicap.

Recommandation : regrouper les enseignements autour des pôles techniques existants (imprimerie, CTA).

CHAP 3 : Les relations extérieures et le service à la collectivité

PRINCIPALES FORCES RECONNUES

- 1 De par la diversité sociale de ses étudiants, sa participation active avec le CTA et les projets culturels avec la ville, l'institut démontre un bon ancrage local.

PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES

- 1 Le comité des experts constate le peu de relations de l'Institut avec l'extérieur.

Recommandation : mettre en place un partenariat avec le monde professionnel de la section renforcerait la crédibilité aux niveaux technique et pédagogique des enseignements.

CHAP 4 : La démarche qualité, la gouvernance et la stratégie

PRINCIPALES FORCES RECONNUES

- 1 Depuis la rédaction du rapport d'autoévaluation (RAE), certaines actions d'amélioration ont déjà été mises en place et d'autres semblent suivre.
- 2 Le comité des experts a ressenti une volonté d'amélioration constante auprès de la direction, de certains enseignants et membres du personnel.
- 3 Il y a une possibilité d'accès à la formation en infographie déjà depuis le secondaire via un cursus spécifique proposé par l'Institut. Les élèves ayant suivi ce cursus obtiennent des dispenses pour poursuivre leur cursus du niveau supérieur. Cela devrait motiver les élèves à poursuivre leurs études à l'Institut.
- 4 Des actions ponctuelles de communication semblent exister.

PRINCIPAUX POINTS D'AMÉLIORATION DÉTECTÉS

- 1 Le RAE ne comporte pas de tableau de bord permettant de suivre les évolutions des actions d'amélioration, ce qui explique l'absence également d'échéancier et de plan d'actions.

Recommandations :

- *établir un échéancier et un plan d'action avec des priorités clairement indiquées ;*
- *pérenniser cette démarche et se donner les moyens pour atteindre cet objectif.*

- 2 Malgré l'implication de tout le personnel de la section, il manque une vision stratégique claire.

Recommandation : *réfléchir à une vision à moyen et long terme pour la section.*

- 3 Le comité des experts a constaté qu'il y a eu une enquête auprès des étudiants pour évaluer les enseignements. La complexité de l'enquête, dont l'Institut a pris conscience tardivement, n'a pas permis l'exploitation approfondie des résultats.

Recommandation : *poursuivre l'initiative d'évaluation des enseignements par des enquêtes simplifiées, en automatisant les résultats et en les partageant (par exemple en comité de coordination).*

- 4 Le comité des experts regrette le manque de suivi systématique des anciens étudiants.

Recommandation : *développer une base de données des anciens et un suivi du parcours de chacun, en prévoyant une formation du personnel amené à gérer cette base de données.*

- 5 Le comité des experts relève un déficit d'image et un manque de visibilité vers l'extérieur du potentiel de la section. De plus, le changement de nom peut influencer sur cette visibilité.

Recommandations :

- *planifier la refonte du site web de l'Institut afin d'en exploiter les retombées assez rapidement (éventuellement avec le BES Web designer et Web developer) ;*
- *communiquer au maximum sur le changement de nom de l'Institut.*

Conclusion

Le comité des experts a apprécié l'implication de la direction et de l'ensemble du personnel dans la démarche qualité et les efforts engagés pour améliorer l'enseignement et l'organisation de manière continue.

Il souligne l'importance de clarifier la visibilité de la section par rapport au monde professionnel ainsi que de surveiller la taille critique des effectifs et maintenir la progression des effectifs.

Il encourage les enseignants et les différents acteurs à une meilleure observation et écoute des attentes du monde professionnel.

Il invite l'Institut à instaurer une coordination pédagogique de la section.

Il suggère une plus grande ouverture au monde extérieur en développant une identité forte.

Enfin, il conseille de recourir à davantage d'évaluations avec toutes les parties prenantes, base d'un processus d'amélioration constante.

EN SYNTHÈSE

Points forts	Points d'amélioration
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Respecte les objectifs de l'EPS ⇒ Flexibilité des inscriptions aux modules ⇒ Etudiants satisfaits de la qualité de la formation ⇒ Programme centré sur les bases générales ⇒ Participation à des expositions et concours ⇒ Bonne articulation du cours d'anglais à la section ⇒ Existence ponctuelle d'évaluation collective ⇒ Visite en entreprise du responsable de stages ⇒ Personnel motivé, expertise professionnelle ⇒ Adéquation des équipements à l'activité ⇒ Bibliothèque publique active ⇒ Bon ancrage local ⇒ Travail sur les processus qualité déjà bien entamé ⇒ Accessibilité au bachelier via le secondaire technique organisé par l'Institut ⇒ Evaluation des enseignements 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Manque de cohérence dans la progression des modules ⇒ Absence de coordination pédagogique ⇒ Apprentissage solitaire de l'autonomie ⇒ Taux d'échecs et d'abandon non analysés ⇒ Critères peu clairs pour évaluer l'esthétique ⇒ Manque de qualité professionnelle des EI ⇒ Certaines insatisfactions liées à la pédagogie ⇒ Certains cours déphasés à la réalité économique ⇒ Retours de stage et ECTS non exploités ⇒ Complexité des enquêtes des enseignements ⇒ Manque de formation continuée ⇒ Manque de relations extérieures et de visibilité ⇒ Absence de tableau de bord dans le RAE ⇒ Manque de suivi systématisé des anciens

Opportunités et risques

Opportunités

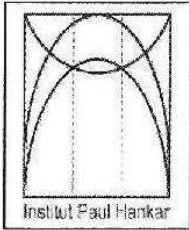
- ⇒ Un environnement économique et social dynamique, propice à la diversité des cultures et des visions et une position centrale (Bruxelles)
- ⇒ Un vivier de synergies possibles avec d'autres acteurs (économiques, culturels, institutions de l'Union européenne, partie néerlandophone)
- ⇒ Le seul institut à Bruxelles, à proposer ce type de formation en Promotion Sociale
- ⇒ Un secteur en vogue et demandeur d'innovations : les techniciens graphiques aident ce secteur à évoluer
- ⇒ La constante évolution du monde de la communication exige des techniciens compétents et/ou polyvalents.

Risques

- ⇒ L'interaction de plus en plus grande entre les différents outils de production pourrait favoriser un certain découragement des étudiants face à la quantité de savoir à acquérir
- ⇒ A l'entame des études, l'effet « mode » peut induire une inadéquation des motivations et provoquer des taux d'échec importants ;
- ⇒ Il peut se produire un désintéressement d'un milieu socioéconomique fort sollicité (stages,...)
- ⇒ Une forte concurrence impliquant de trouver un moyen de se démarquer

Recommandations

- ⇒ Permettre aux acteurs de remonter les informations sur le programme de façon régulière
- ⇒ Augmenter les projets transversaux pour améliorer la cohérence, utiliser le pourcentage d'autonomie
- ⇒ Reconnecter certains cours généraux avec la réalité socioéconomique
- ⇒ Mettre en place une concertation entre les acteurs et la coordination pédagogique
- ⇒ Renforcer l'autonomie par de nouvelles méthodes d'apprentissage à distance, tel que l'*e-learning*
- ⇒ Analyser les causes d'échec et d'abandon, prendre les mesures adéquates et se doter d'indicateurs
- ⇒ Expliciter les critères d'évaluation, les indiquer au même moment que les consignes et expliquer les ECTS
- ⇒ Adapter les sujets d'EI aux évolutions du marché professionnel et rehausser les niveaux d'exigence
- ⇒ Faire suivre le CAPAES par un maximum d'enseignants
- ⇒ Prévoir de la formation sur les nouveaux outils de gestion de suivi administratif
- ⇒ Regrouper les enseignements autour des pôles techniques existants (imprimerie, CTA)
- ⇒ Mettre en place un partenariat avec le monde professionnel
- ⇒ Pérenniser la mise en place des actions d'amélioration et réfléchir à une vision à moyen et long termes
- ⇒ Poursuivre l'initiative d'évaluation des enseignements par des enquêtes, tout en les simplifiant
- ⇒ Développer une base de données de suivi des anciens étudiants
- ⇒ Planifier la refonte du site web et intensifier la communication concernant le changement de nom



Evaluation 2012-2013 du
cursus
Techniques graphiques

Droit de réponse de l'établissement évalué

Commentaire général éventuel :

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

Page	Chap.	Point ¹	Observation de fond

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

POURBAIX CLAUDE

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

Immerechts Marc