



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

**Evaluation du bachelier en Techniques graphiques  
Finalités : techniques infographiques et techniques de l'édition  
2012-2013**

**RAPPORT FINAL DE SYNTHÈSE**

**Haute Ecole Francisco Ferrer (HEFF)**

Comité des experts :

M. Alfonsino CUTILLO, président

M. Olivier DEBIE, M. Thierry GARCIA,

Mme Sybille OMLIN, M. Joseph PIRSON, 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 8 et 9 octobre 2012 à la Haute Ecole Francisco Ferrer. 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.

## **PRÉSENTATION DE L'INSTITUTION**

La Haute Ecole Francisco Ferrer (HEFF), dont le pouvoir organisateur est la ville de Bruxelles, regroupe six catégories d'enseignements (arts appliqués, économique, paramédicale, pédagogique, technique, traduction-interprétation) dans lesquelles elle organise une cinquantaine de filières de types court (Bachelier) et long (Master).

La catégorie technique de la HEFF propose les cursus suivants : bachelier en Electronique appliquée, bachelier en Techniques graphiques à finalité techniques de l'édition (depuis 1999-2000) et finalité techniques infographiques (depuis 2008-2009).

Le programme de la section techniques graphiques s'étale sur trois années dont l'enseignement en première année est commun aux deux finalités.

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

---

### PRINCIPALES FORCES RECONNUES

- 1 Les étudiants sont bien préparés au choix de leur orientation pédagogique : les deux finalités enseignées par la section techniques graphiques aboutissent à plusieurs spécialités (comme le prépresse, l'infographie, le web, le multimédia, la 3D, l'animation). La mise en place d'une première année commune permet aux étudiants d'acquérir une meilleure compréhension du contenu pédagogique. Cela permet également aux étudiants de reporter d'un an le choix de leur spécialité. Le comité des experts a d'ailleurs pu noter l'appui et le soutien des services généraux de l'établissement pour le choix de la finalité (séminaires, conseil en orientation, etc.).
- 2 Le comité des experts note que la dissociation, dès la deuxième année, du parcours d'études en deux finalités (techniques de l'édition et techniques infographiques) renforce la cohérence des objectifs pédagogiques et répond à la demande du monde professionnel.
- 3 Le comité des experts souligne, pour la finalité techniques de l'édition, l'existence d'une veille technologique et une articulation du programme proches des conditions réelles de l'édition. Ceci, entre autre, grâce au soutien du CTA (Centre des Technologies Avancées), de la FEBELGRA (Fédération Belge des Industries Graphiques) et du CEPEGRA (Centre de compétence de l'industrie graphique).
- 4 La relation avec le monde professionnel est présente. Le corps professoral est essentiellement composé d'experts du domaine visé par le bachelier. Les professeurs invités sont impliqués au sein de chaque finalité de façon continue, notamment par le biais de collègues plus impliqués quotidiennement. Ainsi, ils participent activement à la réalisation des objectifs du programme tout en offrant leur vision professionnalisante.

*Recommandation : poursuivre une démarche similaire pour l'ensemble des professions visées par le bachelier, surtout au sein de la finalité techniques infographiques, en invitant également des anciens étudiants à intervenir dans les cours afin de témoigner des réalités professionnelles.*

- 5 Le comité des experts a pu noter une volonté forte de l'équipe enseignante d'articuler les différents enseignements et d'orienter les cours généraux (tels que les cours de mathématiques, d'optique, d'anglais, de néerlandais, de communication écrite et visuelle) en fonction des finalités de la section.
- 6 La mise en place d'un poste de coordinateur renforce la cohérence pédagogique. Ce dispositif peut permettre une concertation constante entre les enseignants et démontre leur réelle implication dans la section.

*Recommandation : asseoir davantage la fonction du coordinateur pédagogique en définissant mieux ses missions et son « plan de charge » et renforcer la coordination pédagogique de manière formelle et systématique au sein de l'établissement.*

- 7 Le comité des experts constate que la catégorie a initié une réflexion sur les acquis de l'apprentissage (*learning outcomes*).

*Recommandation : poursuivre cette réflexion et initier sa mise en place en s'appuyant sur la coordination des sections.*

- 8 Le comité des experts a apprécié la clarté et la qualité des supports pédagogiques présentés.
- 9 Alors que les effectifs étudiants augmentent, les stages supposent de nombreuses ressources pour être gérés, tant sur le plan administratif que sur le plan pédagogique. Le comité des experts a pu constater l'investissement personnel des enseignants afin de d'assurer le bon déroulement des stages (mise à jour du *listing* des entreprises de stage, affichage des offres de stage aux valves, suivi des étudiants, visite sur le lieu de stage).

*Recommandation : rendre plus visible la coordination des stages auprès des étudiants et auprès des entreprises en insistant notamment sur le rôle et les fonctions des coordonnateurs, sur les procédures de coordination et sur les modalités de contact.*

- 10 Pendant la réalisation du travail de fin d'études (TFE), l'élaboration d'un rétro-planning et d'un suivi systématique des TFE est une bonne initiative et doit être maintenue.

*Recommandation : mieux préciser les objectifs à atteindre aux différentes étapes ainsi que les missions dévolues tant à l'étudiant qu'à l'enseignant encadrant.*

- 11 La Haute Ecole a pris plusieurs initiatives dans le cadre de la promotion de la réussite. Le comité des experts a notamment pu noter l'utilité du dispositif AILES (séminaires de méthodologie de travail, *team-building*), la présence d'un conseiller d'orientation, le tutorat entre étudiants. Tous ces dispositifs fonctionnent et sont appréciés par les étudiants et les enseignants. Certains dispositifs sont par ailleurs introduits au sein-même du programme pédagogique.

#### PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES

- 1 La spécialité web, domaine en constante mutation sur le marché du multimédia, ne semble pas avoir une identité propre et semble éparpillée dans d'autres spécialités comme la 3D ou l'animation.

##### [Droit de réponse de l'établissement](#)

##### Recommandations :

- *tenir compte de la volonté des étudiants de se spécialiser dans ce domaine ;*
- *mettre en place une évolution permanente des supports de développement du web ainsi qu'une actualisation des contenus de cette spécialité.*

##### [Droit de réponse de l'établissement](#)

- 2 Le comité des experts a pu noter un double objectif du bachelier entre créativité et technique. La section semble axer le programme sur la technique et non sur l'artistique ce qui peut influencer sur la cohérence du programme et, dès lors, sur la coordination pédagogique. Par ailleurs, le comité des experts regrette l'absence de vision claire sur les choix pédagogiques de la section.

*Recommandation : définir une direction de réflexion en y intégrant les enseignants et traduire clairement les choix pédagogiques en exploitant la partie libre du programme.*

- 3 Le comité des experts a relevé peu de traces, dans la grille horaire ou sur l'iCampus, d'activités suscitant l'apprentissage autonome des étudiants.

*Recommandation : mieux utiliser ou améliorer les outils déjà existants (plateforme iCampus notamment, forum internet) pour y intégrer des exemples d'exercices et de travaux.*

- 4 Les modalités d'évaluation sont clairement indiquées et communiquées aux étudiants. Toutefois, les critères d'évaluation et les niveaux d'exigence ne semblent pas toujours connus des étudiants.

*Recommandation : décliner, dans les grilles d'évaluation, les différents critères et niveaux d'exigence et les communiquer aux étudiants, notamment pour les stages et les TFE. Pourquoi ne pas s'appuyer sur les rapports de stage et TFE précédents pour présenter des exemples et des contre-exemples aux étudiants (utiliser la plateforme iCampus ou un serveur voire exploiter pour cela la bibliothèque) ?*

- 5 Les enseignements se clôturent principalement par une évaluation certificative ne donnant pas toujours lieu à un *feed-back* aux étudiants. Or, ceux-ci estiment qu'un commentaire constructif à l'issue d'une évaluation prime sur la note finale.

*Recommandation : systématiser la formulation de commentaires constructifs pour chaque évaluation (au moins un *feed-back* oral).*

- 6 Le comité des experts a pu constater, au cours de la consultation des exemplaires de TFE, que l'étudiant n'indiquait généralement pas la justification de son choix d'outils et des processus employés.

*Recommandation : décliner, dans la grille d'évaluation des TFE, des critères de prise en compte de la justification et de l'adéquation des outils et processus employés par l'étudiant.*

- 7 Bien que les crédits ECTS soient retranscrits sur le plan administratif, ils n'ont pas fait l'objet d'explications suffisantes auprès des étudiants. Ils ne font, par ailleurs, pas état de la part de travail présentiel et non présentiel des différentes activités pédagogiques.

*Recommandations :*

- *s'assurer du nombre de crédits ECTS attribués aux matières et de leur importance relative ;*
- *informer les étudiants de la définition et de l'utilité des ECTS pour appréhender leur charge de travail.*

## CHAP 2 : Les ressources humaines et matérielles

---

### PRINCIPALES FORCES RECONNUES

- 1 Le comité des experts a rencontré des enseignants motivés et passionnés avec une volonté de concertation, de travailler ensemble, de réaliser des projets transversaux ce qui favorise la cohésion d'équipe (à titre d'illustration, citons l'organisation des midis pédagogiques qui suscite la réflexion pédagogique des enseignants).
- 2 Le comité des experts a également pu rencontrer une équipe administrative engagée et introduite aux problématiques pédagogiques.
- 3 Le comité des experts a constaté un bon travail sur le référentiel de compétences ayant abouti à la création d'un mémento explicite pour les nouveaux enseignants de la section.
- 4 Le comité des experts a apprécié la diversité des enseignements, rendue possible notamment par l'intervention d'un nombre important de professeurs invités.
- 5 La direction favorise et encourage la formation continuée des enseignants (citons, à titre d'illustration, la mise en place d'une formation pour l'utilisation de l'iCampus).
- 6 Les moyens informatiques et multimédia sont adaptés aux besoins de la section et répartis dans plusieurs laboratoires. Le comité des experts note également l'utilisation de « LanSchool » pour faciliter l'apprentissage de certains outils informatiques.
- 7 Des centres de ressources mutualisés et des services transversaux au niveau institutionnel (service d'aide à la réussite, valorisation des acquis de l'expérience, orientation, cellule informatique, bibliothèque, etc.) sont mis à la disposition de tous les étudiants.
- 8 La mise à disposition d'un serveur auquel les étudiants ont accès grâce à un *login* et à un mot de passe depuis n'importe quel ordinateur de l'établissement leur permet de stocker leurs productions. Toutefois, les étudiants ne semblent pas l'utiliser (voire en être informés).

#### Recommandations :

- profiter du serveur existant pour créer une librairie en ligne pour archiver les projets (TFE, rapports de stage, etc.) et les proposer à la consultation des étudiants ;
  - informer et former les étudiants aux possibilités d'utilisation du serveur.
- 9 L'atelier d'impression est un outil pédagogique important pour appréhender les techniques d'impression et le processus prépresse digital ainsi que pour mettre en évidence les différences entre le monde *print* et digital/3D.

### PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES

- 1 Les tâches parallèles confiées aux enseignants, les missions de coordination, de suivi des étudiants, ne sont pas globalement clarifiées.

#### Recommandation : clarifier les missions annexes, puis les coordonner.

- 2 Bien que le comité des experts ait constaté que le parc informatique était suffisant (environ 120 ordinateurs), il regrette qu'une seule salle équipée d'ordinateurs soit proposée en accès libre.

*Recommandation : prévoir des accès aux salles informatiques suivant les besoins et les demandes des étudiants.*

- 3 Le processus de production 3D n'est pas exploité au maximum au sein de la section; il manque une communication en interne des ressources à disposition.

[Droit de réponse de l'établissement](#)

*Recommandation : utiliser les outils de l'édition pour communiquer en interne au sujet de la chaîne de production 3D existante au sein de l'établissement.*

- 4 La plateforme iCampus ne semble pas suffisamment utilisée les étudiants qui ont recours à d'autres outils parallèles (pages facebook, site du zéro, etc.).

*Recommandation : intégrer plus d'exemples de travaux et rendre l'ergonomie plus attrayante au regard des étudiants. Ce dernier aspect pourrait d'ailleurs faire l'objet de travaux d'étudiants.*

- 5 La bibliothèque de la formation est partagée avec d'autres sections. Le matériel de la bibliothèque consulté pour la section de l'infographie ne montre pas toujours d'actualité, spécialement dans les démarches infographie web 3D.

*Recommandation : s'abonner à des magazines spécialisés, relevant du champ de l'infographie, web, 3D qui pourraient également être consultés en ligne.*

### PRINCIPALES FORCES RECONNUES

- 1 La section, en assurant la réalisation de projets pour l'extérieur, favorise un ancrage positif dans son environnement socioéconomique. Elle propose d'ailleurs des projets potentiellement intéressants pour des partenaires extérieurs (exemples : possibilités de collaborations sur des sujets graphiques, création de logos, etc.).

*Recommandation* : valoriser davantage ces projets, communiquer sur ces actions vers l'extérieur (via le site internet ou via les espaces, façades du bâtiment par exemple) ; davantage profiter de la situation centrale en ville de Bruxelles pour rendre visible le programme infographie.

- 2 Les partenariats (FEBELGRA, CEPEGRA) et le projet du CTA apportent une réelle cohérence pédagogique et professionnelle au sein du bachelier (dans la finalité techniques de l'édition).
- 3 Le comité des experts a pu noter un démarrage d'actions en faveur d'une mobilité Erasmus (création de brochures) mais regrette la faible demande (surtout de la part des enseignants).

*Recommandation* : étendre le réseau international de la catégorie pour renforcer la mobilité des étudiants et des enseignants.

- 4 La Haute Ecole met en priorité une réelle démarche d'aide à la réussite auprès de ces étudiants ce qui favorise aussi un ancrage à l'environnement social. Cette démarche apparaît clairement mise en place dans la section, en particulier dans les premières années (coopération entre les membres du personnel enseignant, éducatif et administratif).

*Recommandation* : utiliser cet aspect en tant que point fort de la Haute Ecole dans sa communication externe.

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

---

### PRINCIPALES FORCES RECONNUES

- 1 Le comité des experts tient à souligner que le rapport d'autoévaluation a été réalisé avec sérieux et honnêteté et avait déjà donné lieu, avant la visite d'évaluation externe, à la mise en œuvre de quelques modifications positives.
- 2 Il est à noter un fort ancrage de la démarche qualité au sein de l'établissement et d'une commission qui travaille à la mise place des mesures d'amélioration.

*Recommandation : poursuivre la démarche d'amélioration au sein de la section avec la coopération de toutes les parties prenantes.*

- 3 La direction de l'établissement favorise la démarche qualité et a la volonté de prioriser des mesures et des actions stratégiques (interdisciplinarité, développement synthétisé).

### PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES

- 1 Malgré la mise en œuvre de nombreuses pistes d'améliorations et d'actions depuis la remise du rapport d'autoévaluation, la section ne s'est pas dotée d'un réel plan de suivi.

*Recommandation : faire le point sur ce qui est réellement mis en place, en identifiant les responsables et en mettant en place un plan de suivi des actions.*

- 2 Le comité des experts a pu noter que l'évaluation des enseignements par les étudiants n'était pas réalisée régulièrement alors que la législation prévoit que chaque activité d'enseignement soit évaluée au moins tous les deux ans par les étudiants. Le comité des experts regrette également que ces évaluations ne donnent pas lieu à des rapports d'analyse et à des fiches-actions d'amélioration. Par ailleurs, les étudiants ne semblent pas se sentir concernés par l'évaluation des enseignements. Certaines évaluations comportent trop de questions et ne donnent pas lieu à un *feed-back*.

*Recommandations :*

- *mettre en place une évaluation des enseignements tous les deux ans ;*
- *impliquer les étudiants dans des évaluations des enseignements au moyen d'enquêtes simplifiées ;*
- *établir des rapports d'analyse afin d'en dégager des indicateurs permettant une amélioration constante des enseignements ;*
- *en proposer un feed-back à tous les acteurs de l'établissement.*

*Droit de réponse de l'établissement*

- 3 Le suivi des anciens étudiants est actuellement non matérialisé, hormis quelques démarches personnelles.

*Recommandations :*

- *créer une base de données des anciens étudiants ; suivre la carrière de ceux qui poursuivent dans les métiers de la section ;*
- *poursuivre la constitution de l'association d'alumni ;*
- *inviter les anciens à participer aux jurys des TFE ou à des projets collectifs.*

## ***Conclusion***

---

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

L'évaluation du bachelier en Techniques graphiques à finalité techniques de l'édition et à finalité techniques infographique a permis de souligner le sérieux du travail effectué par la section tant pour l'autoévaluation que pour la préparation des journées d'évaluation ce qui témoigne de l'ancrage de la section dans la démarche qualité.

Le comité des experts souhaite également mettre en avant la bonne articulation pédagogique de la finalité Techniques de l'édition et sa cohérence avec le monde professionnel.

Il invite l'établissement à renforcer la coordination pédagogique au sein des deux finalités et encourage par ailleurs la section à poursuivre ses efforts d'amélioration continue des supports pédagogiques en y associant l'ensemble des parties prenantes.

De plus, le marché de l'industrie de la 3D et du multimédia étant en constante évolution, cela suppose que la section clarifie et communique mieux auprès des étudiants les orientations de la finalité techniques infographiques et qu'elle renforce ses partenariats avec le monde professionnel.

Le comité des experts suggère, enfin, de recourir à davantage d'évaluations avec toutes les parties prenantes et d'établir des rapports d'analyse afin de dégager des indicateurs, bases d'un processus d'amélioration constante.

## EN SYNTHÈSE

Points forts	Points d'amélioration
<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Première année commune pour mieux préparer le choix de la finalité</li><li>⇒ Fort partenariat avec le monde professionnel en techniques de l'édition</li><li>⇒ Désignation d'un coordinateur pédagogique</li><li>⇒ Corps enseignant motivé et passionné</li><li>⇒ Nombreux professeurs invités</li><li>⇒ Projet d'infrastructure du CTA et de partenariat</li><li>⇒ Dispositif AILES apporte une réelle valeur ajoutée à la démarche d'aide à la réussite</li><li>⇒ Infrastructure informatique</li><li>⇒ Mise en œuvre d'une démarche qualité pour l'établissement</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Manque de clarification sur les objectifs de la spécialité multimédia (web) <a href="#"><u>Droit de réponse de l'établissement</u></a></li><li>⇒ Manque de partenariat professionnel pour la finalité techniques infographiques</li><li>⇒ Bachelier à finalité créative ou technique ?</li><li>⇒ Charge de travail des enseignants pour la mission de coordination peu définie</li><li>⇒ Absence de plan de suivi des actions d'amélioration</li><li>⇒ Manque de <i>feed-back</i> à l'issue des évaluations auprès des étudiants</li><li>⇒ Plateforme iCampus peu exploitée</li><li>⇒ Caractère irrégulier de l'évaluation des enseignements</li></ul>

Opportunités et risques
<p><b>Risque</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Domaine web fortement concurrentiel dans la région</li></ul> <p><b>Opportunité</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⇒ L'expansion du secteur tertiaire dans la Région de Bruxelles-Capitale peut permettre de développer le caractère attractif de la formation à travers ses différentes spécialités</li><li>⇒ Cette expansion du secteur tertiaire peut être une force à condition de développer les compétences linguistiques des bacheliers formés dans la Haute Ecole</li></ul>

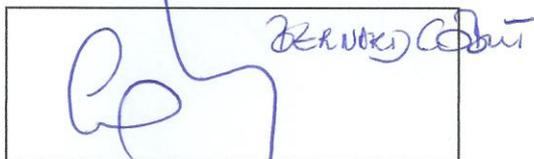
Recommandations
<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Développer les partenariats avec les professionnels des techniques infographiques</li><li>⇒ Expliciter les axes techniques et créatifs de la formation auprès des étudiants potentiels</li><li>⇒ Renforcer l'accompagnement des stages et du TFE en précisant les objectifs et les critères d'évaluation</li><li>⇒ Renforcer l'utilisation de la plateforme numérique et des outils en ligne pour faciliter les apprentissages et développer l'autonomie des étudiants</li><li>⇒ Favoriser l'accès aux salles d'informatique en dehors des cours pour la réalisation des travaux et projets</li><li>⇒ Renforcer les processus de <i>feed-back</i> et de communication des évaluations des activités d'enseignement par les étudiants</li><li>⇒ Poursuivre la démarche qualité et le processus d'amélioration avec toutes les parties prenantes</li><li>⇒ Développer la créativité, essentielle dans les métiers graphiques. Etant donné la qualité des bases techniques, mettre davantage en avant la créativité préparera mieux les étudiants au monde professionnel</li></ul>

**Droit de réponse de l'établissement évalué (version 2)**

Commentaire général éventuel : Néant

Page	Chap.	Point	Observation de fond
5	1	Points d'amélioration §1	« La spécialité web, domaine en constante mutation sur le marché du multimédia, ne semble pas avoir une identité propre et semble éparpillée dans d'autres spécialités comme la 3D ou l'animation. » - « Le processus de production 3D n'est pas exploité au maximum au sein de la section » - « Manque de clarification sur les objectifs de la spécialité multimédia (web) »
+ 8	2	Points d'amélioration §3	<i>La finalité « Techniques infographiques » est volontairement généraliste. Elle souhaite offrir une formation polyvalente (Web, 3D, infographie, animation, montage vidéo) dotant les futurs bacheliers d'une large palette d'outils multimédia. A contrario, aucune des disciplines en particulier ne fait actuellement l'objet d'une spécialisation.</i>
+ 12	SWOT	Points d'amélioration	
5	1	Points d'amélioration §1 Recommandation	« mettre en place une évolution permanente des supports de développement du web ainsi qu'une actualisation des contenus de cette spécialité »  <i>Nous voudrions souligner qu'il y a depuis quelques années dans la grille, un cours intitulé "Nouvelles technologies", axé sur l'évolution du métier d'infographe aussi bien dans le web que dans le domaine de l'animation 3D.</i>
10	4	Points d'améliorations §2	« Le comité des experts regrette également que ces évaluations ne donnent pas lieu à des rapports d'analyse et à des fiches-actions d'amélioration. »  <i>L'évaluation des enseignements de 2009-2010 a bien donné lieu à un rapport d'analyse, complété de recommandations. Ce dernier a été examiné en Conseil de catégorie. La direction a également mené des entretiens avec les enseignants sur base des résultats observés.</i>

Nom et signature du Directeur-Président

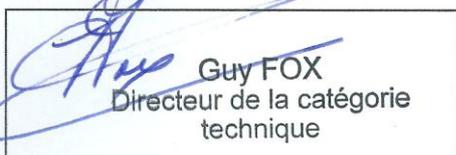


Nom et signature de la coordonnatrice de l'autoévaluation



ANNE DE GROOTE

Nom et signature du Directeur de catégorie



Guy FOX  
Directeur de la catégorie technique