

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

**RAPPORT FINAL DE SYNTHESE**

**Haute Ecole de la Communauté française en Hainaut (HEH)**

Comité des experts :  
M. Joseph PIRSON, président  
M. Luk BOUTERS, Mme Atika COHEN,  
M. Alfonsino CUTILLO, M. Stéphane JOIRIS, 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 6 et 7 novembre 2012 à la Haute Ecole de la Communauté française en Hainaut (HEH). 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 de la Communauté française en Hainaut (HEH) est une institution d'enseignement supérieur organisée par la Fédération Wallonie-Bruxelles (Communauté française de Belgique) : son siège administratif est situé à Mons. Elle se compose de quatre catégories : économique à Tournai, pédagogique à Mons, Morlanwelz et Tournai, sociale et technique à Mons.

La catégorie technique offre deux types de formation : des programmes de type court (bacheliers professionnalisants) parmi lesquels le bachelier en Techniques graphiques et des programmes de type long (bacheliers de transition et masters). Depuis sa création en 2001, le bachelier en Techniques graphiques est organisé en trois ans, chaque année comptant 700 heures d'activités d'enseignement. La dernière année comprend un stage en milieu professionnel de 13 semaines correspondant à 250 heures. En 2004, la formation a été précisée par une finalité intitulée « techniques infographiques » et la grille officielle publiée au Moniteur a été modifiée.

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

---

### PRINCIPALES FORCES RECONNUES

- 1 Les objectifs du programme sont clairement formulés par rapport aux spécificités d'une section d'enseignement supérieur de type professionnalisant.
- 2 La section a noué plusieurs connexions avec le monde professionnel, comme en ont témoigné les représentants de ce milieu lors de la visite du comité des experts au sein de l'établissement. Par ailleurs, le comité des experts a pu apprécier la présence de professionnels au sein du corps enseignant.

*Recommandation : inviter plus régulièrement des représentants du secteur et des anciens étudiants à intervenir dans les cours pour témoigner des réalités professionnelles, apporter leur expertise et contribuer à actualiser les compétences visées par la formation.*

- 3 Il existe plusieurs pratiques de coordination et de concertation pédagogique au sein de la section, débouchant notamment sur des projets d'enseignement communs. Un poste de coordinateur de section a été clairement identifié par ailleurs.
- 4 L'évaluation des acquis des étudiants est axée sur la grille de compétences en élaboration, en regard d'un plan d'apprentissage progressif. Les étudiants se déclarent satisfaits des modalités d'évaluation de leurs acquis et du *feed-back* dont ils bénéficient après une évaluation.
- 5 Les responsables de la section ont établi des relations positives avec les lieux de stage potentiels. Les stages réalisés par les étudiants sont pertinents par rapport aux finalités de la section et ne se limitent pas toujours à la région montoise. Un document assez complet est fourni aux étudiants ; il précise un certain nombre de points utiles (nature, objectifs, méthodologie, droits et devoirs des diverses parties et type de rapports demandé) pour mener le stage à bonne fin.
- 6 Les étudiants sont sensibilisés et préparés assez tôt dans leur cursus à la réalisation de leur TFE. Le suivi est assuré par différents enseignants selon un planning très précis. L'évaluation est réalisée par un jury qui intègre des professionnels du secteur (y compris des anciens) et des enseignants.
- 7 Plusieurs initiatives sont prises dans la section en faveur de l'aide à la réussite et de la progression dans les apprentissages (tutorat, service d'aide à la réussite, service transversal d'orientation, disponibilité du personnel de la section et de la haute école).  
Le comité des experts a également apprécié l'organisation de la « semaine atypique » en 3<sup>e</sup> année, qui permet d'inscrire le travail de la section dans des situations nouvelles par le biais d'initiatives précises (par exemple le travail réalisé en 2010 sur la conception d'un projet architectural) dans lesquelles plusieurs compétences sont intégrées.
- 8 La définition des heures de cours en termes d'ECTS a été opérée, publiée sur le site de l'école et intégrée dans l'organisation de la section. Les étudiants ont été impliqués dans l'attribution des crédits ECTS aux différents cours.

#### Recommandations :

- *poursuivre ce travail d'explicitation et de réflexion commune en particulier par rapport au stage et à la préparation du TFE ;*
- *mettre en œuvre des enquêtes périodiques, par exemple trisannuelles, permettant de comparer le taux de travail budgété et effectif ; dialoguer avec les représentants des étudiants autour des résultats de ces enquêtes régulières.*

- 1 La section semble s'être spécialisée dans l'infographie industrielle. Toutefois, cette spécialisation n'est pas clairement affirmée par l'institution face à l'évolution rapide du secteur et des changements structurels qui affectent fortement les rôles, professions et compétences à acquérir pour demain.

Recommandations :

- affiner l'identification des débouchés avec l'ensemble des enseignants, avec des représentants des secteurs (y compris les fédérations professionnelles) et des diplômés;
  - établir un profil métier plus précis de la formation ; tenir compte des choix opérés dans l'élaboration de ce profil pour ajuster les exigences à la fois aux attentes du monde professionnel et/ou aux prérequis des masters offerts en passerelle ;
  - communiquer de manière plus précise sur le profil métier, le référentiel et l'approche pédagogique ainsi que sur le contenu des cours ;
  - actualiser le programme de manière régulière en concertation avec les parties prenantes.
- 2 En ce qui concerne l'articulation entre théorie et pratique, les sujets utilisés dans les exercices pratiques gagneraient à être plus en connexion avec le monde professionnel, notamment par la mise en situation réelle. Cela permettrait d'accentuer, au sein du cursus, la préparation des étudiants aux aspects administratifs et entrepreneuriaux. Cela permettrait également de renforcer les liens entre les enseignants et le monde professionnel, dans un secteur en continue évolution et qui demande une formation continue permanente du corps enseignant.

Recommandation : accentuer les contacts avec des représentants de la profession et leurs fédérations pour établir des projets d'exercices en situation réelle, pour actualiser le référentiel des compétences, identifier des thèmes pour la recherche appliquée, les séminaires et autres activités d'enseignement.

- 3 Bien que des actions de concertation pédagogique existent (cf. *supra*), elles ne débouchent pas encore sur une réelle coordination pédagogique partagée et communiquée.

Recommandations :

- investir et mettre davantage à profit les fonctions et les structures déjà en place pour renforcer une cohérence pédagogique et une cohésion d'équipe ;
  - intégrer les étudiants dans la réflexion sur la cohérence pédagogique et l'organisation interne (par exemple, son évaluation) ;
  - expliciter, aux nouveaux étudiants, les visions de la formation et les démarches mises en place.
- 4 Une réflexion est en cours sur le référentiel de compétences. Toutefois, le programme ne semble pas avoir fait l'objet d'une concertation collégiale qui permettrait d'explicitier et d'augmenter la cohérence des compétences principales visées par le programme.

Recommandations :

- dresser une matrice de ces compétences, en identifiant les responsabilités et les rôles de chaque partie prenante du programme dans l'acquisition de celles-ci ;
- identifier l'enchaînement des activités d'enseignement pour mettre en évidence la combinaison des apprentissages vers la construction de l'ensemble des compétences visées ;
- davantage mettre en évidence la progression des apprentissages.

- 5 La dispersion des supports de cours sur plusieurs plateformes (Claroline, site web, *Google*, etc.) ne favorise pas la maintenance, la visibilité et l'accessibilité des documents. Ceci constitue également un handicap pour une communication uniforme et cohérente et un suivi pédagogique de qualité. Par ailleurs, le comité des experts déplore la sous-exploitation des outils proposés par Claroline.

Recommandations :

- *recourir davantage à la plateforme en ligne et amplifier l'utilisation des fonctionnalités offertes ;*
- *permettre l'accès aux différents supports de cours de manière concertée et harmonisée, en identifiant les prérequis et les compétences terminales des différentes activités d'enseignement.*

- 6 Les critères d'évaluation des acquis des étudiants ne sont pas liés à un ensemble de compétences. La préparation aux épreuves certificatives n'est pas opérée systématiquement dans une concertation entre les enseignants.

Recommandations :

- *parcourir systématiquement avec les étudiants, au début de chaque activité d'enseignement, les objectifs ainsi que les critères et les modalités d'évaluation ;*
- *veiller, pour la suite, à aligner les critères d'évaluation des acquis sur la matrice des compétences en construction ;*
- *veiller à établir, dans les travaux multidisciplinaires, une grille d'évaluation unique et cohérente, précisant les objectifs poursuivis par chacun des cours impliqués.*

- 7 Les critères d'évaluation des stages ne sont pas exprimés en termes de compétences et gagneraient à être précisés en termes de comportements observables, assortis d'une échelle de notation. Par ailleurs l'évaluation du stage n'intègre pas formellement le point de vue de l'étudiant et, dès lors, ne concourt pas au développement de son sens critique. Par ailleurs, la qualité rédactionnelle (orthographique, grammaticale) du rapport ne semble pas suffisante en regard des exigences de la section.

Recommandations :

- *proposer à l'étudiant une occasion formelle de s'autoévaluer au cours du stage (à un moment précis et au moyen d'un document adéquat d'autoévaluation) pour qu'il puisse confronter son vécu aux remarques formulées par l'entreprise et par l'établissement ;*
- *intégrer au planning de préparation une étape de relecture avant le dépôt du rapport de stage, afin d'obtenir une correction formelle ;*
- *préciser l'échelle de notation du stage par rapport aux notes générales déjà adoptées (en termes de : insatisfaisant, satisfaisant, bien, très bien).*

- 8 Le niveau d'exigence du travail de fin d'études (TFE) s'apparente plus à celui d'un important projet en cours d'études qu'à celui d'un travail final de niveau bachelier.

Recommandation : *rehausser le niveau d'exigence du TFE ; le redéfinir par rapport à l'intégration des compétences principales de la section, en tenant compte du nombre de crédits ECTS alloué, des objectifs différents particuliers du TFE (par rapport à ceux du stage, notamment), ainsi que des capacités terminales à atteindre - voir, à ce sujet, les descripteurs du niveau 6 du cadre européen des certifications (EQF-European Qualifications Framework).*

- 9 Un taux d'échec important est enregistré en première année du bachelier.

Recommandation : *livrer une information complète et précise auprès des futurs étudiants sur les prérequis qu'exige la formation pourrait les aider à mieux orienter leurs choix et à mieux s'intégrer dans la section.*

## CHAP 2 : Les ressources humaines et matérielles

---

### PRINCIPALES FORCES RECONNUES

- 1 Le comité des experts a noté positivement la volonté de diversifier la provenance des enseignants au moment du recrutement.
- 2 Le comité a également pointé comme une force l'organisation de formations adéquates offertes au personnel de la section lors de mise en place de nouveaux projets.
- 3 L'équipe enseignante et administrative est investie dans la section, elle est disponible et ouverte aux remises en question.
- 4 La mise à disposition d'un bureau pour les enseignants de la section favorise la concertation, l'accueil de nouveaux enseignants et l'accessibilité aux étudiants.

### PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES

- 1 Le personnel enseignant gagnerait en efficacité et en crédit par une approche plus approfondie du monde professionnel visé par la formation en techniques graphiques. Un domaine technique en évolution rapide demande une politique et un budget pour la formation continue des enseignants.

*Recommandation : renforcer la formation continuée des enseignants, notamment dans le cadre des centres de compétences et en lien avec les unités spécialisées de la région, à défaut de disposer d'un budget plus important.*

- 2 Malgré les investissements consentis, le parc informatique apparaît inadapté aux réalités du secteur, en particulier dans le domaine multimédia. Le réseau wifi ne paraît pas suffisant au regard des besoins exprimés par les étudiants. Par ailleurs, les locaux spécialisés ne sont pas accessibles en dehors des heures de cours pour la réalisation des travaux prévus au programme des études.

#### Recommandations :

- adapter le parc informatique à l'évolution du monde professionnel et développer les infrastructures nécessaires aux différentes facettes du secteur multimédia (caméras, appareils photos digitaux, perches sons, petits studios, etc.) ;
- développer l'accès sécurisé au réseau wifi et rendre accessibles certains locaux spécialisés en dehors des heures de cours pour réaliser des travaux individuels et/ou de groupe.

- 3 La bibliothèque ne propose ni d'ouvrages en lien avec la section, ni de revue spécialisée.

*Recommandation : souscrire à des revues internationales de design et de graphisme, recourir à des ressources disponibles en ligne (par exemple, Lynda.com) et y sensibiliser les étudiants.*

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

---

### PRINCIPALES FORCES RECONNUES

- 1 Plusieurs partenariats existent pour lier l'établissement au tissu socioéconomique régional. Au sein de la HEH, la section est reliée au Pôle hainuyer et apparaît associée à certains projets dans la région. Des contacts existent également avec des centres de compétences.
- 2 Par le biais des TFE et des stages, plusieurs contacts sont établis avec des entreprises ou des associations pour renforcer le côté professionnalisant de la formation.
- 3 La section apparaît impliquée de manière concrète par des services à la collectivité, en particulier dans le cadre de l'agglomération montoise (collaboration avec l'Université de Mons pour la valorisation du patrimoine urbain ou le PASS de Frameries) ou avec des ONG (par exemple la campagne 11.11.11 du CNCD).

### PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES

- 1 La mobilité n'est pas suffisamment développée pour la section, tant pour la préparation des étudiants à la dimension internationale du monde du travail que pour l'ouverture collégiale du corps enseignant à d'autres dimensions de la formation pour un monde professionnel multilingue et multiculturel.

#### Recommandations :

- *renforcer la dimension internationale et des relations extérieures, par une information plus vaste sur les possibilités d'échange et la coopération entre institutions de différents pays ou de régimes linguistiques différents ;*
  - *créer des collaborations avec d'autres établissements d'enseignement supérieur ;*
  - *motiver les étudiants et les enseignants à la mobilité et les assister lors de leur préparation à la mobilité ;*
  - *enrichir l'éventail et le contenu des cours offerts afin d'attirer des étudiants d'autres établissements pour un échange.*
- 2 Par ailleurs, la pratique d'une autre langue au sein de la section et des enseignements devrait permettre de développer des échanges et de collaborer au sein d'un environnement multiculturel.

#### Recommandations :

- *renforcer l'apprentissage d'une autre langue (anglais, néerlandais), développer les possibilités de tables de conversation et utiliser de manière optimale les ressources disponibles au sein de la haute école ;*
  - *préparer, dès la première année, les étudiants à rendre des travaux dans une autre langue ;*
  - *intégrer davantage les cours généraux dans les cours pratiques.*
- 3 L'identité de la section pourrait être mieux déterminée et affirmée dans le contexte de la région et des spécificités développées.

#### Recommandations :

- *procéder à l'édition de flyers, recourir davantage aux potentialités du site et à d'autres supports dans un souci de diversification de la communication externe ;*
- *impliquer les étudiants dans la réalisation de ces supports de communication externe.*

### PRINCIPALES FORCES RECONNUES

- 1 La démarche qualité est mise en œuvre et a déjà permis d'apporter des améliorations. Le comité des experts a pu constater la volonté affirmée et unanime des responsables de l'institution, du personnel et des étudiants. La motivation des acteurs permet de se situer dans un dispositif constant d'évolution et d'adaptation du système. L'ensemble des parties prenantes (y compris les représentants du monde professionnel) fait preuve d'ouverture et de réceptivité face à la démarche qualité.
- 2 L'évaluation des enseignements par les étudiants apparaît comme une habitude bien ancrée dans les pratiques de l'établissement et qui porte des résultats.
- 3 La direction fait preuve d'une volonté claire d'entrer dans la démarche d'amélioration continue de la section. Suite aux enquêtes internes, elle a mis en place des actions concrètes de progression et d'amélioration.

*Recommandation : associer les différentes coordinations (coordination pédagogique, coordination de section et coordination qualité) dans l'élaboration et la mise en place du plan d'amélioration de la section.*

### PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES

- 1 Le comité des experts regrette que le rapport d'autoévaluation se soit davantage focalisé sur une approche institutionnelle globale plutôt que sur une information ciblée sur la section et la position de celle-ci en termes d'évolution au sein de la Haute École.

*Recommandation : développer la réflexion sur la place et le rôle de la section au sein de la Haute École, en se basant sur les forces reconnues au sein du Pôle hainuyer et les projets réalisés en appui d'autres sections ou de l'environnement extérieur.*

- 2 Le comité des experts s'interroge sur la faible implication des étudiants dans la gestion de la section et de l'établissement, sur leur faible participation aux différents conseils (conseil des étudiants, conseil social, conseil pédagogique, conseil de catégorie), sur l'absence de délégués de classe et sur le caractère peu efficace de la communication interne à l'attention des étudiants.

*Recommandation : mettre en place des outils de communication interne (par exemple, une newsletter) et de participation interne pour informer et impliquer les étudiants des différentes activités, des décisions des organes officiels, les évaluations menées, etc.*

- 3 Bien que l'évaluation des enseignements par les étudiants soit opérée de manière régulière, le comité des experts n'a pas observé de *feed-back* destiné aux étudiants à la suite de ces enquêtes.

*Recommandation : mettre en œuvre une forme de *feed-back* pour vérifier les informations recueillies, pour motiver les étudiants à s'impliquer dans la section et dans l'établissement ainsi que pour les informer des actions menées suite à ces évaluations.*

4 Le comité des experts regrette que le suivi des anciens étudiants ne soit pas systématisé.

Recommandations :

- *envisager un suivi plus systématique des anciens afin, notamment, de renforcer les liens de la section avec le milieu professionnel et de bénéficier du feed-back des anciens sur la qualité de la formation ;*
- *mettre en place, par exemple, un réseau social professionnel pour les contacts avec les anciens et leur intégration dans les activités de la section.*

## ***Conclusion***

---

Le comité des experts a apprécié positivement l'ensemble du travail effectué au sein de la section ainsi que la bonne réceptivité à la démarche qualité et à la remise en question. Il souligne l'importance de clarifier les objectifs et le positionnement de la section par rapport au monde professionnel et aux autres établissements, dans un secteur en évolution constante. Il met en évidence la nécessité de dispenser, à partir de là, une information suffisamment claire sur les orientations de la section, notamment à destination des étudiants potentiels. Il encourage les enseignants et les différentes parties prenantes à poursuivre leur travail d'évaluation et d'évolution en fonction des innovations technologiques, des demandes du monde professionnel et des exigences de démarche critique et réflexive propre au niveau bachelier. Il invite la section à renforcer cette démarche d'évaluation en collaboration avec toutes ses parties prenantes, en utilisant les mêmes instruments d'évaluation de la qualité afin d'établir une base de données chiffrées et objectives pour piloter la démarche qualité dans la section et poursuivre l'élan créé par celle-ci.

## EN SYNTHÈSE

Points forts	Points d'amélioration
<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Formulation claire des objectifs généraux de la section</li><li>⇒ Connexions déjà établies avec le monde professionnel au sein du corps enseignant et à travers les stages</li><li>⇒ Corps professoral et autres membres du personnel motivés et engagés</li><li>⇒ Evaluation des acquis menée de manière assez précise</li><li>⇒ Sensibilisation assez précoce des étudiants à la mise en place du projet de TFE et réalisation selon un planning précis</li><li>⇒ Initiatives multiples d'aide à la réussite et de progression dans les apprentissages</li><li>⇒ Partenariats au sein du Pôle hainuyer et association de la section à la réalisation de certains projets précis</li><li>⇒ Mise en œuvre d'une démarche qualité et intégration de l'évaluation des enseignements dans l'amélioration des dispositifs</li><li>⇒ Ouverture globale aux remises en question et aux modifications à apporter dans les dispositifs des études</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Formulation des objectifs ne se référant pas à une matrice de compétences – encore à élaborer en coopération avec les différentes parties prenantes</li><li>⇒ Peu de mises en situation réelles</li><li>⇒ Actions de coordination et de réflexion sur les programmes et les activités d'enseignement non systématiques</li><li>⇒ Evaluation des acquis ne se référant pas à une grille de compétences</li><li>⇒ Nombre important d'échecs en bac 1</li><li>⇒ Inadaptation du parc informatique aux réalités du secteur et manque d'accessibilité des locaux spécialisés en dehors des heures de cours</li><li>⇒ Adaptation de la formation continue aux évolutions permanentes du secteur</li><li>⇒ Faible mobilité étudiante et enseignante</li><li>⇒ Manque de <i>feed-back</i> auprès des étudiants</li><li>⇒ Manque d'implication des étudiants de la section au sein des différentes instances de participation</li><li>⇒ Manque de relation structurelle avec le monde professionnel</li></ul>

### Opportunités et risques

- ⇒ La présence au sein d'un Pôle hainuyer et l'ouverture à d'autres partenariats avec le monde professionnel apparaissent comme des atouts importants à renforcer
- ⇒ Le grand nombre d'institutions dispensant une formation similaire offre des opportunités pour une spécialisation et pose un risque de saturation en particulier en période de crise

### Recommandations

- ⇒ Renforcer la coopération avec le monde professionnel et les fédérations du secteur
- ⇒ Renforcer la coordination pédagogique et la cohésion d'équipe de manière formalisée
- ⇒ Elaborer une matrice de compétences plus précises, identifier le rôle de chaque activité d'enseignement et l'enchaînement des différents apprentissages
- ⇒ Recourir davantage aux moyens en ligne et à l'ensemble des fonctionnalités dans la communication
- ⇒ Parcourir de manière plus systématique avec les étudiants les objectifs, critères et modalités d'évaluation et les résultats des enquêtes menées
- ⇒ Préciser les modalités de notation du stage, les possibilités d'autoévaluation et redéfinir le TFE
- ⇒ Renforcer l'apprentissage d'une deuxième langue
- ⇒ Intégrer au programme des techniques en phase avec les demandes du monde professionnel : Responsive design, Mobile dev, applications (IOS et Android), etc.
- ⇒ Renforcer la coopération avec des institutions similaires à l'étranger et en Communauté flamande

**Droit de réponse de l'établissement évalué**

*Commentaire général éventuel :*

*L'analyse du contenu du rapport préliminaire et des recommandations conforte les éléments mis en évidence dans l'autoévaluation de notre section Techniques graphiques. Les experts ont en outre souligné la nécessité d'affiner l'identité de la section et les profils métiers correspondant à sa finalité.*

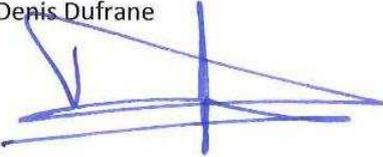
*Plusieurs actions issues des recommandations orales sont déjà en cours de réalisation. Cela confirme la motivation et l'engagement du personnel impliqué dans la section ainsi que la pertinence de l'analyse des experts.*

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

Page	Chap.	Point <sup>1</sup>	Observation de fond

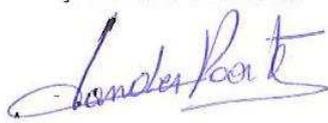
Nom et signature du (de la) Directeur(-trice)-Président(e)

Denis Dufrane



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

Françoise Vander Poorten



Nom et signature du (de la ou des) Directeur(-trice)(s) de catégorie

Dominique Deckers

