

## **Evaluation du cursus « Arts appliqués et textile » 2013-2014**

### **RAPPORT FINAL DE SYNTHESE**

**Ecole industrielle supérieure de la province de Hainaut (EIS)**

Comité des experts :

M. Éric VAN DEN BERG, président  
M. Bernard BAISSAIT, Mme Natacha BRIXY, M. Matthieu GORISSEN,  
M. Diego MOSCOSO, experts

**6 juin 2014**

## **INTRODUCTION**

L'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur (AEQES) a procédé en 2013-2014 à l'évaluation des cursus « Arts appliqués et textile ». Dans ce cadre, le comité des experts susmentionné, mandaté par l'AEQES, s'est rendu les 26 et 27 février 2014 à l'École industrielle supérieure de la province de Hainaut (EIS) pour évaluer le bachelier en Publicité. 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 des entretiens et des observations réalisés *in situ*.

Tout d'abord, les experts tiennent à souligner la parfaite coopération de la coordination qualité et des autorités académiques concernées à cette étape du processus d'évaluation externe. Ils désirent aussi remercier les membres du personnel enseignant, les étudiants et anciens étudiants, les membres du personnel administratif et technique, et les représentants des employeurs qui ont participé aux entretiens 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 des programmes évalués, et de proposer des recommandations pour l'aider à construire son propre plan d'amélioration dans le cadre du type d'enseignement délivré. Il reprend la structure du nouveau référentiel AEQES en cinq critères, sur lequel l'entité s'est basée pour mener son autoévaluation<sup>1</sup>.

Après avoir présenté l'établissement, le rapport examine successivement :

- la démarche qualité et la gouvernance (critères 1 et 5) ;
- la pertinence du programme (critère 2) ;
- la cohérence interne du programme (critère 3) ;
- l'efficacité et l'équité (critère 4).

## **PRÉSENTATION DE L'INSTITUTION**

L'école industrielle supérieure est une entreprise publique d'enseignement de promotion sociale de régime 1. L'établissement organise de l'enseignement secondaire (technicien en comptabilité, auxiliaire de la petite enfance, transport et logistique d'entreprise, formation agents de police et inspecteurs), de l'enseignement supérieur de type court (bacheliers en Conseiller conjugal et familial, Publicité, Tourisme, Secrétariat de direction, Comptabilité, Relations publiques, Transport et logistique d'entreprise, Commerce extérieur) et des formations courtes (langues, français langue étrangère, dessin assisté par ordinateur, informatique).

La section qui fait l'objet de ce rapport est le bachelier en Publicité, option médias contemporains. Elle relève de l'enseignement supérieur des arts appliqués de type court.

---

<sup>1</sup> L'année 2013-2014 est une année de transition au niveau du référentiel d'évaluation : les établissements ont eu le choix entre la liste de référence des indicateurs (référentiel en vigueur jusqu'alors) et le nouveau référentiel AEQES, publié en 2012, qui sera d'application pour tous en 2014-2015.

## Chapitre 1 : La gouvernance et la gestion de la qualité

---

Ce chapitre traite conjointement des critères 1 et 5 du référentiel.

**Critère 1 : L'établissement/l'entité a formulé, met en œuvre et actualise une politique pour soutenir la qualité de ses programmes.**

Dimension 1.1 : Politique de gouvernance de l'établissement

Dimension 1.2 : Gestion de la qualité aux niveaux de l'établissement, de l'entité et du programme

Dimension 1.3 : Elaboration, pilotage et révision périodique du programme

Dimension 1.4 : Information et communication interne

**Critère 5 : Il/elle a également effectué une autoévaluation du programme de façon participative, approfondie et validée.**

Dimension 5.1 : Méthodologie de l'autoévaluation

Dimension 5.2 : Analyse SWOT

Dimension 5.3 : Plan d'action et suivi

### Constats et analyses

Le comité des experts a pu constater une bonne acceptation générale de la démarche qualité par l'équipe de direction et son souci d'inviter l'ensemble des parties prenantes à y participer. L'ensemble des acteurs souligne la grande disponibilité de la direction.

Le comité des experts salue également le travail de la coordinatrice qualité qui se traduit au travers d'un rapport d'autoévaluation clair, auto-critique et lucide, reposant sur une analyse SWOT conclue par cinq axes pertinents (aide à la réussite, communication interne, contacts avec l'extérieur, diminution du nombre d'étudiants en abandon, gestion des ressources matérielles), qu'il conviendrait néanmoins de préciser à la lumière du rapport des experts.

Le comité des experts n'a cependant pas perçu clairement la répartition des rôles et mandats des différents acteurs dans la démarche qualité.

Une volonté générale de concrétiser des actions se traduit par le fait que la démarche qualité a déjà mené à des résultats concrets (installation de bornes interactives, meilleur accès aux services administratifs, amorce de l'e-campus, rédaction de fiches UF).

L'évaluation des enseignements par les étudiants (EEE), qui doit pouvoir servir à l'amélioration des programmes, des méthodes d'enseignement et d'évaluation, ne semble en revanche pas encore organisée et systématisée.

### Recommandations

- 1 Le comité des experts recommande à l'institution de systématiser la représentation étudiante, enseignante et administrative dans le processus qualité (via un système de délégués ou autre).
- 2 Il serait important de formaliser un plan d'actions concret dans lequel doivent pouvoir être identifiés des objectifs planifiés (à court, moyen et long termes), les rôles et responsabilités des acteurs, les résultats à atteindre et les actions à mettre en œuvre pour y arriver.
- 3 Le comité des experts recommande également de systématiser et de pérenniser l'évaluation des enseignements par les étudiants et d'organiser chaque année un retour sous forme de *feedback* auprès des enseignants et étudiants concernés.

## Chapitre 2 : La pertinence du programme

---

Ce chapitre examine le programme sous l'angle de sa pertinence, conformément au critère 2 du référentiel.

**Critère 2 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer la pertinence de son programme.**

Dimension 2.1 : Appréciation de la pertinence du programme

Dimension 2.2 : Information et communication externe

### Constats et analyses

Les missions et spécificités de l'enseignement de promotion sociale, en particulier la souplesse de l'organisation modulaire, semblent bien connues de l'ensemble des acteurs et appréciées des étudiants. Le comité des experts apprécie le fait que le parcours de chaque étudiant soit pris en compte de manière individualisée.

L'ancrage local est bon : le comité des experts apprécie la volonté de développer des projets concrets tels que le projet de mini-entreprise et la participation au projet de la rénovation de la maison Van Gogh à Colfontaine, initié par la Fondation Mons 2015.

Le comité des experts reconnaît la volonté d'assurer une polyvalence dans la formation. Il craint cependant que la concentration de l'ensemble des cours relatifs à la profession sur un seul enseignant ne soit pas favorable à l'ouverture aux différentes facettes de la profession. Il semble par ailleurs inopportun de faire porter cette responsabilité de la professionnalisation par une seule personne.

Malgré la grande opportunité d'être la seule école de promotion sociale à organiser le bachelier en Publicité, le comité des experts s'étonne du peu d'actions mises en œuvre pour rendre plus visible cette offre spécifique.

Le comité des experts constate que les étudiants diplômés trouvent difficilement un emploi dans le secteur. Il est dans ce sens dommageable que le contact avec les étudiants diplômés ne soit pas entretenu, ce qui prive l'école d'une source d'information sur les débouchés et perspectives d'avenir, d'un regard critique et du recul nécessaire à l'amélioration de la formation.

### Recommandations

Afin d'ouvrir aux différentes facettes de la profession, le comité des experts recommande :

- 4 de formaliser un groupe de travail, composé d'anciens étudiants et de professionnels du métier, qui devrait permettre à la direction de positionner régulièrement le cursus par rapport aux pratiques professionnelles du secteur publicitaire et à leurs évolutions ;
- 5 d'actualiser les techniques et les outils de recherche et de création en regard des pratiques professionnelles actuelles ;
- 6 de favoriser et de systématiser l'intervention d'experts de la profession et/ou d'intervenants ponctuels (anciens étudiants, conférenciers) au sein du cursus, ce qui permettrait de proposer une plus grande variété de regards, d'approches et de témoignages aux étudiants.

Dans le souci de l'intégration professionnelle (recherche d'un stage et d'un emploi), le comité des experts recommande :

- 7 de clarifier l'identité du cursus et de préciser les spécialités (particulièrement la notion de médias contemporains) ainsi que les débouchés possibles ;

- 8 d'organiser chaque année une information sur l' « après-études » avec le FOREM, le Cepegra, les écoles supérieures des arts, la SMart, le plan Marshall, Wallonie-Design, des opérateurs de formations en langues, des organismes accordant des bourses... ;
- 9 d'intégrer au sein d'une unité de formation (UF) l'aide à la valorisation personnelle (conception et mise en page d'un CV, d'un *book*, d'un site internet personnel...).

Enfin, le comité des experts invite l'établissement à :

- 10 développer la visibilité de la formation, au moins au niveau régional.

## Chapitre 3 : La cohérence du programme

---

Ce chapitre examine le programme sous l'angle de sa cohérence interne, conformément au critère 3 du référentiel.

**Critère 3 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer la cohérence interne de son programme.**

Dimension 3.1 : Les acquis d'apprentissage du programme

Dimension 3.2 : Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage

Dimension 3.3 : Agencement global du programme et temps prévu pour l'atteinte des acquis d'apprentissage visés

Dimension 3.4 : Evaluation du niveau d'atteinte des acquis d'apprentissage visé

### Constats et analyses

Les étudiants apprécient l'étalement des évaluations tout au long de l'année, en fin de chaque UF.

La mise en œuvre des UF laisse une liberté créative aux étudiants. Néanmoins, le comité des experts constate un manque d'aboutissement des projets ainsi qu'un manque de rigueur dans les processus de recherche et de création.

Le fait que certaines UF rassemblent des étudiants de deux niveaux d'enseignement crée une dynamique de groupe propice aux apprentissages et aux échanges d'expérience. Malheureusement, les étudiants des deux premiers niveaux ont trop peu de contacts et d'échanges avec les étudiants de dernière année, ce qui les prive de témoignages de vécus de stages et de préparation à l'épreuve intégrée.

Le comité des experts apprécie particulièrement que les attentes au niveau de l'épreuve intégrée soient balisées par un cahier des charges précis, qui laisse néanmoins la place aux projets et désirs plus personnels : les sujets sont analysés au cas par cas, ce qui est une bonne chose. L'épreuve intégrée est cadrée, mais pas formatée ! Le comité des experts regrette par contre que le jury de l'épreuve intégrée ne soit pas suffisamment représentatif, ni de la profession, ni de l'équipe pédagogique.

Le comité des experts regrette que la durée minimale des stages prévue dans les dossiers pédagogiques ne permette pas une réelle intégration professionnelle. Une durée trop courte réduit également le nombre d'opportunités de lieux de stage. Un manque est également constaté concernant l'information relative aux lieux de stage.

### Recommandations

- 11 Le niveau d'exigences doit être rehaussé, tant dans les *briefings* que dans les évaluations, pour être en adéquation avec les attentes du milieu professionnel et du cadre européen de certification (cf. niveau 6).
- 12 Le comité des experts recommande à l'équipe pédagogique de préciser les finalités des stages et d'allonger la durée de ceux-ci pour tous (minimum 1 mois), afin de permettre une réelle expérience professionnelle.
- 13 Constituer un état des lieux des endroits de stage mettant en évidence leurs points forts et particularités serait une démarche à entreprendre. Dans un même ordre d'idées, une réflexion globale devrait être menée afin de trouver des pistes pour renforcer les bénéfices professionnalisant du stage malgré sa courte durée.
- 14 Le comité invite l'équipe à élargir la composition du jury de l'épreuve intégrée à 7 ou 8 membres, afin d'assurer une diversité de compétences et une meilleure représentativité professionnelle et pédagogique.
- 15 Le comité insiste sur la nécessité d'ouvrir les défenses des épreuves intégrées aux étudiants des niveaux inférieurs afin que ceux-ci puissent s'y préparer.

## Chapitre 4 : L'efficacité et l'équité

---

Ce chapitre traite des ressources humaines et des moyens matériels mis en œuvre, et les envisage entre autres sous l'angle de l'efficacité de leur usage. Il traite également des mesures prises pour garantir l'équité tant envers les personnels qu'en ce qui concerne les étudiants. Il se réfère au critère 4 du référentiel.

**Critère 4 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer l'efficacité et l'équité de son programme.**

Dimension 4.1 : Ressources humaines

Dimension 4.2 : Ressources matérielles

Dimension 4.3 : Équité en termes d'accueil, de suivi et de soutien des étudiants

Dimension 4.4 : Analyse des données nécessaires au pilotage du programme

### Constats et analyses

Le comité d'experts salue les effets déjà visibles de la démarche qualité : installation de bornes interactives, du wifi, réorganisation des services administratifs, mise en place d'enquêtes... Ces différentes initiatives favorisent l'accès à l'information des différents acteurs, permettent de mieux cerner les difficultés rencontrées par ces derniers et améliorent dès lors l'efficacité du programme.

Un sentiment positif se dégage au niveau des échanges humains. Le comité des experts apprécie le soutien et le suivi des étudiants par les enseignants et le personnel administratif.

Une bonne répartition des tâches permet à chaque membre de l'équipe administrative et de l'équipe enseignante de trouver sa place. Le travail en équipe en est favorisé.

La mise en place de pratiques favorisant l'autonomie et l'entraide des étudiants est très appréciée par le comité d'experts.

En termes d'équipements, le comité des experts regrette des manques quant à la mise à jour des logiciels, la disponibilité des imprimantes, et le peu de possibilités de manipulation des machines par les étudiants. Il regrette également l'absence de ressources documentaires au sein de la section.

Le comité des experts constate un manque de statistiques fiables, qui entrave la bonne analyse de l'institution.

Enfin, la lourdeur des procédures administratives constitue non seulement un frein à l'aboutissement des projets, mais également à la gestion et à l'appropriation des lieux par les différents acteurs (aménagement optimal des locaux, exposition des travaux...).

### Recommandations

- 16 Le comité des experts invite l'institution à mettre à disposition des étudiants quelques ressources documentaires bien choisies (livres et magazines concernant le secteur de la publicité et des arts graphiques).
- 17 La mise en place d'une collecte de données statistiques performante doit être envisagée comme une aide à l'évolution de la formation.
- 18 Il apparaît essentiel au comité des experts que soient clairement communiqués au pouvoir organisateur les difficultés rencontrées (liées aux lourdeurs des procédures administratives) et leurs effets sur la formation des étudiants.

## EN CONCLUSION

---

Le comité des experts a pu observer une section attentive aux parcours et aux singularités de chaque étudiant. L'équipe de direction, de même que l'équipe pédagogique et administrative, sont particulièrement enclines à concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion sociale et scolaire.

L'ouverture d'esprit, la mise en route d'une démarche qualité ainsi que la qualité de l'accueil réservée au comité des experts l'incitent à penser qu'une réflexion globale sur le sens de la formation est en cours au sein de la section.

Les grands axes d'amélioration concernent essentiellement les aspects culturels et professionnels en termes d'ouverture et d'insertion professionnelle.

Le comité des experts encourage la section à mieux définir ses spécificités et à réfléchir et positionner son programme en lien étroit avec les réalités et les évolutions permanentes du monde professionnel.

## EN SYNTHÈSE

Points forts	Points d'amélioration
<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Bonne acceptation de la démarche qualité</li> <li>⇒ Disponibilité de la direction</li> <li>⇒ Clairvoyance du rapport d'autoévaluation</li> <li>⇒ Volonté générale de concrétisation</li> <li>⇒ Analyse SWOT claire et pertinente</li> <li>⇒ Souplesse de la modularisation</li> <li>⇒ Prise en compte des parcours individuels des étudiants</li> <li>⇒ Ancrage local</li> <li>⇒ Volonté de polyvalence de la formation</li> <li>⇒ Étalement des évaluations</li> <li>⇒ Mise en œuvre des UF</li> <li>⇒ Regroupement d'étudiants de niveaux différents dans certaines UF</li> <li>⇒ Épreuve intégrée bien balisée</li> <li>⇒ Échanges humains</li> <li>⇒ Soutien et suivi des étudiants</li> <li>⇒ Répartition des tâches</li> <li>⇒ Pratiques visant l'autonomie des étudiants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Pratique de l'EEE</li> <li>⇒ Clarification et répartition des rôles dans la démarche qualité</li> <li>⇒ Niveau d'exigence des <i>briefings</i> et des objectifs à atteindre</li> <li>⇒ Visibilité de l'offre de formation</li> <li>⇒ Contact avec les diplômés</li> <li>⇒ Nombre de cours pratiques assumés par un seul enseignant</li> <li>⇒ Insertion professionnelle des diplômés</li> <li>⇒ Centre de documentation</li> <li>⇒ Rigueur en recherche et création</li> <li>⇒ Contact entre les étudiants de BAC1 et 2 et les étudiants de BAC 3</li> <li>⇒ Durée des stages</li> <li>⇒ Information sur les lieux de stages</li> <li>⇒ Représentativité du jury de l'épreuve intégrée</li> <li>⇒ Mise à jour des logiciels</li> <li>⇒ Statistiques</li> <li>⇒ Lourdeur de certaines procédures administratives</li> </ul>

Recommandations
<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Systématiser la représentation étudiante, enseignante et administrative dans le processus qualité</li> <li>2 Formaliser un plan d'actions concret dans lequel sont identifiés des objectifs planifiés (à court, moyen et long termes), les rôles et responsabilités, les résultats à atteindre et les actions à mettre en œuvre pour y arriver</li> <li>3 Systématiser et pérenniser l'évaluation des enseignements par les étudiants et organiser chaque année un retour sous forme de <i>feedback</i> auprès des enseignants et étudiants concernés</li> <li>4 Formaliser un groupe de travail, composé d'anciens étudiants et de professionnels du métier, qui devrait permettre à la direction de positionner régulièrement le cursus par rapport aux pratiques professionnelles du secteur publicitaire et à leurs évolutions</li> <li>5 Actualiser les techniques et les outils de recherche et de création en regard des pratiques professionnelles actuelles</li> <li>6 Favoriser et systématiser l'intervention d'experts de la profession et/ou d'intervenants ponctuels (anciens étudiants, conférenciers) au sein du cursus, ce qui permettrait de proposer une plus grande variété de regards, d'approches et de témoignages aux étudiants</li> <li>7 Clarifier l'identité du cursus et préciser les spécialités (particulièrement la notion de médias contemporains) ainsi que les débouchés possibles</li> <li>8 Organiser chaque année une information sur l' « après-études » avec le FOREM, le CEPEGRA, les ESA, la SMart, le plan Marshall, Wallonie-Design, des opérateurs de formations en langues, des organismes accordant des bourses ...</li> <li>9 Intégrer au sein d'une UF l'aide à la valorisation personnelle (conception et mise en page d'un CV, d'un <i>book</i>, d'un site internet personnel...)</li> <li>10 Développer la visibilité de la formation, au moins au niveau régional</li> <li>11 Rehausser le niveau d'exigences tant dans les <i>briefings</i> que dans les évaluations, pour être en adéquation avec les attentes du milieu professionnel et du cadre européen de certification (cf. niveau 6)</li> </ol>

- 12 Préciser les finalités des stages et allonger la durée de ceux-ci pour tous (minimum 1 mois), afin de permettre une réelle expérience professionnelle
- 13 Constituer un état des lieux des endroits de stage mettant en évidence leurs points forts et particularités
- 14 Elargir la composition du jury de l'épreuve intégrée à 7 ou 8 membres, afin d'assurer une diversité de compétences et une meilleure représentativité professionnelle et pédagogique
- 15 Ouvrir les défenses des épreuves intégrées aux étudiants des niveaux inférieurs afin que ceux-ci puissent s'y préparer
- 16 Mettre à disposition des étudiants quelques ressources documentaires bien choisies (livres et magazines concernant le secteur de la publicité et des arts graphiques)
- 17 Mettre en place une collecte de données statistiques performante
- 18 Communiquer au pouvoir organisateur les difficultés rencontrées (liées aux lourdeurs des procédures administratives) et leurs effets sur la formation des étudiants

#### **Opportunités et risques pour l'ensemble des programmes évalués**

- ⇒ Mons 2015 semble être une opportunité dans la mesure où la section devrait pouvoir jouer un rôle actif dans certains projets et par ce fait même, se donner une visibilité.
- ⇒ La situation au centre d'une ville facilite déplacements et intérêts culturels.
- ⇒ Les spécificités de l'enseignement de promotion sociale constituent une opportunité en soi.
- ⇒ La cohabitation avec l'enseignement de plein exercice est parfois difficile.

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

Commentaire général éventuel : Néant

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

Nom, fonction et signature de l'autorité académique

DELAUNOIS Nathalie  
  
Directrice a.i

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

HUPEZ Valentine  
