



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

Éric Van den Berg
Alexandre Al Ajroudi
Mélania Bourdaa
Matthieu Collet

RAPPORT D'ÉVALUATION

Cluster Web et techniques graphiques

*Brevets d'enseignement supérieur (BES)
Webdeveloper et Webdesigner*

Institut Paul Hankar

23 septembre 2022

Table des matières

Web et techniques graphiques : Institut Paul Hankar	3
Contexte de l'évaluation	3
Synthèse	4
Présentation de l'établissement et du programme évalué	5
Critère 1 : L'établissement/l'entité a formulé, met en œuvre et actualise une politique pour soutenir la qualité de ses programmes	6
Dimension 1.1 : Politique de gouvernance de l'établissement.....	6
Dimension 1.2 : Gestion de la qualité aux niveaux de l'établissement, de l'entité et des programmes	6
Dimension 1.3 : Élaboration, pilotage et révision périodique des programmes	6
Dimension 1.4 : Information et communication interne.....	6
Critère 2 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer la pertinence de ses programmes.....	8
Dimension 2.1 : Appréciation de la pertinence des programmes	8
Dimension 2.2 : Information et communication externe.....	8
Critère 3 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer la cohérence interne de ses programmes.....	9
Dimension 3.1 : Acquis d'apprentissage des programmes.....	9
Dimension 3.2 : Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage qui permettent d'atteindre les acquis visés	9
Dimension 3.3 : Agencement global des programmes et temps prévu pour l'atteinte des acquis d'apprentissage visés	9
Dimension 3.4 : Évaluation du niveau d'atteinte des acquis d'apprentissage visés	9
Critère 4 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer l'efficacité et l'équité de son programme.....	11
Dimension 4.1 : Ressources humaines (affectation, recrutement, formation continuée) ...	11
Dimension 4.2 : Ressources matérielles (matériaux pédagogiques, locaux, bibliothèques, plateformes TIC)	11
Dimension 4.3 : Équité en termes d'accueil, de suivi et de soutien des étudiants	11
Dimension 4.4 : Analyse des données nécessaires au pilotage des programmes	11
Critère 5 : L'établissement/l'entité a établi l'analyse de ses programmes et construit un plan d'action visant leur amélioration continue	13
Dimension 5.1 : Méthodologie de l'autoévaluation	13
Dimension 5.2 : Analyse SWOT	13
Dimension 5.3 : Plan d'action et suivi	13
Conclusion	14
Droit de réponse de l'établissement	15

Web et techniques graphiques : Institut Paul Hankar

Contexte de l'évaluation

L'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur (AEQES) a procédé en 2021-2022 à l'évaluation des brevets d'enseignement supérieur Webdeveloper et Webdesigner, du master en Architecture transmédia. Dans ce cadre, les experts mandatés par l'AEQES ont mené une visite en ligne du fait du contexte sanitaire lié à la Covid-19, les 14 et 15 février 2022, pour l'Institut Paul Hankar, accompagnés par un membre de la Cellule exécutive.

Le comité des experts a élaboré le présent rapport¹ sur la base du dossier d'autoévaluation rédigé par l'établissement et de la visite d'évaluation (observations, consultation de documents et entretiens). Au cours de cette visite, les experts ont rencontré deux représentants des autorités académiques, six membres du personnel enseignant et deux membres du personnel administratif et technique, six étudiants, deux diplômés et un représentant du monde professionnel.

Après avoir présenté l'établissement et les principales conclusions de cette évaluation externe, le rapport revient plus en détail sur les constats, analyses et recommandations relatifs aux cinq critères du référentiel d'évaluation AEQES :

- 1 la gouvernance et la politique qualité
- 2 la pertinence du programme
- 3 la cohérence interne du programme
- 4 l'efficacité et l'équité du programme
- 5 la réflexivité et l'amélioration continue

Le rapport se clôture sur la conclusion de l'évaluation et se complète du droit de réponse formulé par l'établissement.

L'objectif de ce rapport est de fournir à l'établissement des informations qui lui permettront d'améliorer la qualité de ses programmes. Il vise en outre à informer la société au sens large de la manière dont l'établissement met en œuvre ses missions.

Composition du comité²

- Éric Van den Berg, expert de l'éducation et en gestion de la qualité, président du comité
- Alexandre Al Ajroudi, expert étudiant
- Mélanie Bourdaa, experte paire
- Matthieu Collet, expert de la profession

¹ Ce rapport applique les règles de la nouvelle orthographe. Le masculin est ici utilisé à titre épique.

² Un bref résumé du *curriculum vitae* des experts est publié sur le site internet de l'AEQES, au lien :

http://aeqes.be/experts_comites.cfm?theSubject=176&name=

Synthèse

FORCES PRINCIPALES

- Bonne organisation des stages et travaux de fin d'études (TFE)
- Parc informatique complet

FAIBLESSES PRINCIPALES

- Manque de culture qualité
- Lenteur de la maintenance informatique par i-CITY

OPPORTUNITÉS

- Nombreux débouchés
- Taux d'employabilité élevé
- Formation courte

MENACE

- Manque de visibilité et de reconnaissance des BES

RECOMMANDATIONS PRINCIPALES

- 1 Élaborer une méthodologie et des outils de recueil des données.
- 2 Élaborer un plan d'action avec les différentes parties prenantes (planifier en identifiant des responsables et des objectifs et actions précises).
- 3 Avoir une réflexion concertée sur la circulation de l'information.
- 4 Viser un management participatif.

Présentation de l'établissement et du programme évalué

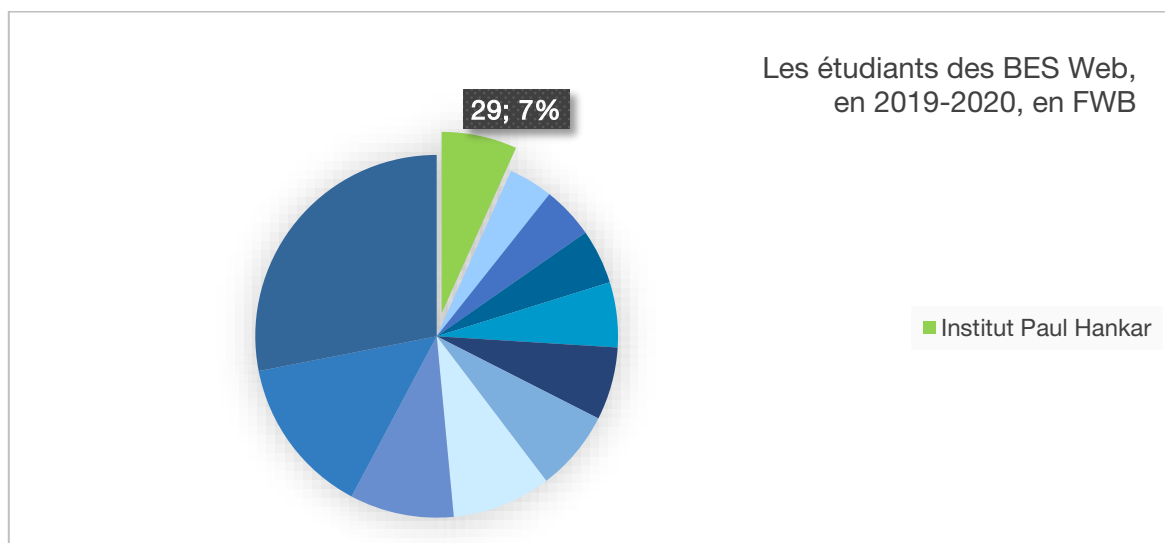
L'Institut Paul Hankar (autrefois Institut Diderot) est un établissement d'enseignement de promotion sociale faisant partie du réseau CPEONS. Son pouvoir organisateur est la Ville de Bruxelles. Il propose diverses formations au niveau de l'enseignement secondaire et de l'enseignement supérieur de type court.

Au niveau de l'enseignement supérieur, il propose 3 bacheliers (en (i) arts plastiques, visuels et de l'Espace orientation : création d'intérieur ; (ii) construction ; et (iii) techniques graphiques orientation techniques infographiques) ainsi que les deux brevets d'enseignement supérieur (BES) *Webdesigner* et *Webdeveloper*, dont il est question dans le présent rapport.

À partir de l'année académique 2005-2006, l'Institut Paul Hankar a proposé un certificat de spécialisation de l'enseignement supérieur en webmaster (de 600 périodes de cours), avec les deux options webdesigner et webdeveloper. En 2012-2013, le certificat de webmaster a été remplacé par deux brevets distincts : le BES Webdeveloper et le BES Webdesigner.

Les deux BES sont organisés en horaire décalé (soirées et samedi) et certaines unités d'enseignement sont ouvertes un an sur deux.

En 2019-2020, les étudiants des BES Webdeveloper et Webdesigner à l'Institut Paul Hankar représentaient 7% du nombre d'étudiants inscrits dans les BES Web (Webdeveloper et Webdesigner) en Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB)³ - ces BES Web sont uniquement offerts, en FWB, par des établissements d'enseignement de promotion sociale.



Les 29 étudiants inscrits au sein des BES Web de l'Institut Paul Hankar en 2019-2020 se répartissent de la façon suivante : 6 en Webdesigner et 23 en Webdeveloper.

³ Source statistique : établissement (fiche de renseignement, cluster « Web et techniques graphiques »). NB : il s'agit ici du nombre d'étudiants inscrits dans ce(s) programme(s) au 1^{er} décembre de l'année académique considérée. Outre les BES des établissements concernés par la présente évaluation « Web et techniques graphiques », se retrouvent deux établissements dont les formations Web étaient fermées ou en cours de fermeture au moment de la réception des données (février 2020).

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

CONSTATS ET ANALYSES

Dimension 1.1 : Politique de gouvernance de l'établissement

- 1 Management très *top-down* (direction et direction adjointe relativement neuve dont on ne perçoit pas clairement les missions) et manque de concertation.

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

- 2 Pas de participation aux décisions (enseignants, étudiants).

Dimension 1.2 : Gestion de la qualité aux niveaux de l'établissement, de l'entité et des programmes

- 3 Les experts déplorent le manque d'implication de l'établissement dans la démarche qualité (par exemple évaluation des enseignements par les étudiants non systématisée, manque de coordination de section, ...), il n'y a clairement pas de vision d'une culture qualité.

Dimension 1.3 : Élaboration, pilotage et révision périodique des programmes

- 4 Bien que la participation d'un enseignant aux discussions sur les nouveaux programmes soit une démarche constructive, les experts constatent un manque de réflexion concertée dans sa mise en place au sein de l'établissement, et dans l'organisation du cursus (choix des cours donnés un an sur deux, ...).

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

Dimension 1.4 : Information et communication interne

- 5 Malgré l'utilisation de Teams comme plateforme générale, les experts n'ont pas perçu de politique de communication et de procédure efficace de diffusion de l'information.

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

RECOMMANDATIONS

- 1 Afin de préparer la transition vers une nouvelle direction plus participative, revoir l'organigramme en précisant les missions et responsabilités de chacun.
- 2 Instaurer une politique systématique d'évaluation des enseignements par les étudiants (EEE) et de feedback aux étudiants.
- 3 Pérenniser un travail d'équipe avec un relais officiel au niveau de la section.
- 4 Anticiper la mise en place des nouveaux dossiers pédagogiques (DP) et de leurs effets sur l'emploi, la formation des professeurs et les besoins humains et matériels en rédigeant un plan d'action et en activant dès à présent une équipe de réflexion impliquant notamment des enseignants et des étudiants pour la mise en place des nouveaux DP.
- 5 Mener une réflexion concertée sur la circulation de l'information de manière à ce qu'elle soit efficace au quotidien (identifier les besoins, les moyens, les moments, les destinataires).

Critère 2 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer la pertinence de ses programmes

CONSTATS ET ANALYSES

Dimension 2.1 : Appréciation de la pertinence des programmes

- 1 Les professeurs sont généralement reconnus comme compétents et disponibles, bien que certains cours apparaissent obsolètes.
- 2 Le suivi et l'accompagnement pour la recherche de stage et l'insertion professionnelle sont limités.
- 3 Les étudiants semblent ne pas être suffisamment préparés à entrer dans le monde professionnel.

Dimension 2.2 : Information et communication externe

- 4 Bien que l'établissement soit présent sur des salons d'information, les experts constatent un manque de visibilité des formations sur le site internet.

RECOMMANDATIONS

- 1 Création d'un cours de gestion de projets et insertion professionnelle (CV, lettre de motivation, portfolio...).
- 2 Actualiser les contenus de cours (notamment en fonction de la demande des entreprises).
- 3 Faire du cours de veille technologique un véritable outil de formation continue et le donner en 1^{re} année.
- 4 Améliorer la visibilité des deux BES (mettre à disposition les prospectus de présentation des sections sur le site internet, capsules vidéo, ...).

Critère 3 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer la cohérence interne de ses programmes

CONSTATS ET ANALYSES

Dimension 3.1 : Acquis d'apprentissage des programmes

- 1 Les enseignants publient les attendus qui sont connus des étudiants.

Dimension 3.2 : Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage qui permettent d'atteindre les acquis visés

- 2 L'accompagnement des TFE est pertinent et bien planifié (réunions mensuelles, documentation, pré-TFE).
- 3 Bonne organisation du suivi des stages (3 réunions avec le maître de stage). Cependant, il semble que l'avis des maîtres de stage en ce qui concerne les savoirs et compétences nécessaires à l'employabilité ne soit pas collecté de manière systématique et pris en compte.

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

- 4 Les experts saluent l'idée de synergie possible entre des binômes d'étudiants (webdeveloper/webdesigner) pour les TFE.

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

- 5 Les experts déplorent le fait que certains cours soient donnés un an sur deux (prérequis non encore vus et différence de niveaux entre les étudiants de 1^{er} et 2^e année qui se retrouvent dans le même cours, ce qui ne permet pas d'atteindre les objectifs du cours).

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

- 6 Les temps prévus pour les apprentissages ne sont pas toujours respectés (ponctualité, longues pauses, disponibilité des locaux).

Dimension 3.4 : Évaluation du niveau d'atteinte des acquis d'apprentissage visés

- 7 Difficulté d'avoir des indicateurs sur le niveau des étudiants en fin de formation ainsi qu'à propos de l'employabilité des diplômés.

RECOMMANDATIONS

- 1 Activer cette possibilité de synergie entre des binômes d'étudiants pour le TFE (à titre expérimental dans un premier temps).
- 2 Revoir l'organisation et la gestion des activités d'apprentissage de manière à garantir l'atteinte des objectifs dans les délais prévus.
- 3 Assurer un meilleur suivi de l'employabilité des *alumni*.
- 4 Recueillir l'avis des maitres de stage sur les savoirs et compétences en jeu.

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

CONSTATS ET ANALYSES

Dimension 4.1 : Ressources humaines (affectation, recrutement, formation continuée)

- 1 Les experts constatent un manque de suivi proactif de la formation continue des professeurs qui doivent se débrouiller par eux-mêmes.

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

- 2 Les missions des différents acteurs et la charge de travail ne sont pas clairement définies et apparaissent parfois comme du bénévolat.

Dimension 4.2 : Ressources matérielles (matériaux pédagogiques, locaux, bibliothèques, plateformes TIC)

- 3 Les experts apprécient le beau parc informatique, mais déplorent la lenteur de la maintenance par i-CITY.
- 4 Les bâtiments manquent de convivialité (toilettes sales, manque de cafétéria) et semblent difficilement accessibles aux personnes à mobilité réduite.

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

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

- 5 Le programme est trop chargé pour deux ans en cours du soir avec des étudiants qui ont un travail en journée.

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

- 6 Pas de prise en charge des personnes à besoin spécifique.

Dimension 4.4 : Analyse des données nécessaires au pilotage des programmes

- 7 L'établissement ne dispose pas d'une définition d'indicateurs ni d'informations précises pour le pilotage des programmes.

RECOMMANDATIONS

- 1 Proposer une offre de formation continue adéquate aux professeurs (tant sur le plan technologique que pédagogique).
- 2 Veiller à bien clarifier les rôles de chacun et comment ceux-ci s'inscrivent dans leur mission en tenant compte de la charge de travail.
- 3 Améliorer la convivialité des lieux devrait pouvoir être un axe prioritaire du plan d'action à décliner en actions concrètes.
- 4 Penser des dispositifs adaptés et les moyens humains et les mettre en œuvre dans les temps adéquats.
- 5 Envisager un étalement de la formation.
- 6 Élaborer une méthodologie et des outils de recueil des données utiles au pilotage des programmes.

Critère 5 : L'établissement/l'entité a établi l'analyse de ses programmes et construit un plan d'action visant leur amélioration continue

CONSTATS ET ANALYSES

Dimension 5.1 : Méthodologie de l'autoévaluation

- 1 Le dossier d'autoévaluation (DAE) est apparu léger et incomplet. L'établissement ne semble pas re(connaitre) ses faiblesses.

Dimension 5.2 : Analyse SWOT

- 2 L'analyse SWOT est extrêmement légère et ne pointe pas suffisamment de forces, faiblesses, opportunités et menaces permettant d'activer des leviers de changement.

Dimension 5.3 : Plan d'action et suivi

- 3 Les deux axes du plan d'action sont très peu détaillés. Les experts se montrent très étonnés qu'un axe « internationalisation » soit déterminé comme prioritaire, tant les besoins identifiés lors de la visite sont apparus essentiels et urgents (mise en place du programme, communication, participation...).

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

- 4 L'axe du bien-être, pertinent, est cependant peu ambitieux.
- 5 Le plan d'action, peu ambitieux, ne donne pas à lire les garanties de sa mise en œuvre (responsabilités, actions concrètes, planification...).

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

RECOMMANDATIONS

- 1 Élaborer une véritable analyse SWOT.
- 2 Établir un plan d'action avec les différentes parties prenantes (à planifier en identifiant des responsables et des objectifs et actions précises).

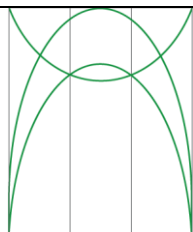
Conclusion

Les experts n'ont pas perçu de culture qualité ni en termes de vision, ni en termes de démarche.

Les experts sont pourtant convaincus que ces sections ont un avenir et peuvent améliorer la qualité de leur formation si une concertation, une communication et un management participatif sont mis en place. En effet, les acteurs ont des choses à dire qui apparaissent pertinentes et qui méritent d'être entendues dans des sections qui forment à des métiers très demandés.

Il y a du potentiel qui ne demande qu'à être activé, via un plan d'action ambitieux qui nécessite une vision stratégique partagée.

L'arrivée de nouveaux dossiers pédagogiques est une opportunité de changements importants que les experts invitent à enclencher le plus tôt possible.



Institut Paul Hankar
Ville de Bruxelles

Évaluation **Web et techniques graphiques**

2021-2022

Droit de réponse de l'établissement évalué

Commentaire général éventuel :

La cellule qualité de l'établissement s'étonne et ne comprend pas bien le contenu du rapport qualité. Nous souhaitons attirer l'attention du lecteur sur cette évaluation qualité particulière car fortement ancrée dans la période COVID. Les études étant sur 2 ans, certains étudiants n'ont jamais connu l'établissement en fonctionnement hors COVID.

En ce qui concerne les entretiens des étudiants lors de l'évaluation, l'horaire choisi a rendu leur participation extrêmement difficile. Il s'agit d'un BES organisé en soirée, comme relevé dans le rapport qualité, la plupart de nos étudiants travaillent. Il leur était dès lors difficile de se libérer un mardi à 14h15. Par contre, les étudiants diplômés ainsi que les représentant du monde professionnel et les employeurs étaient entendus un 14 février au soir.

Ces problèmes horaires ont été maintes fois soulevés et à chaque fois la réponse fut la même : tous changements étaient compliqués hormis de légères adaptations.

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

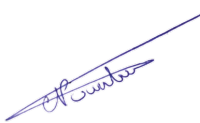
Critère / Dimension	Rubrique ¹	Point ²	Observation de fond
1	1.1	1	Le management top-down relevé nous étonne. La seule chose que la direction impose de manière unilatérale, pour des contraintes externe à la section, ce sont les horaires. Bien que les professeurs en ont connaissance avant la rentrée et peuvent demander des changements.
1	1.3	4	L'établissement a fait le choix de ne pas ouvrir le nouveau programme avant 23-24 pour permettre d'avoir le temps de poser une réflexion concertée avec les différents protagonistes.
1	1.4	5	Concernant la communication de l'information vers les étudiants, le système de valves utilisé a été « délaissé » les étudiants ne venant pas toujours en présentiel. L'utilisation de Teams a été privilégiée. Différentes équipes de cours ainsi que des équipes administratives pour chaque sections ont été créées. Les étudiants les utilisent comme moyen de communication. Les résultats ainsi que les informations liées aux différents cours, conférences, salles d'études, paniers alimentaires, ... y sont publiées.
3	3.2	3	Les avis des maîtres de stage sont repris dans une grille d'évaluation qui est remise avec le rapport de stage. Cette grille est donc bien collectée de manière systématique.
3	3.3	5	En promotion sociale, il n'y a pas de notion d'année, c'est le suivi de l'organigramme et des flèches de ce dernier qui prime et défini les prérequis pour chaque UE.
4	4.1	1	Les professeurs ont accès aux catalogues des formations de la Ville de

¹ Mentionner la rubrique (« Constats et analyse » ou « Recommandations »).

² Mentionner le numéro précédant le paragraphe.


			Bruxelles et du CPEONS avec une possibilité de demandes particulières. Les professeurs peuvent aussi en proposer qui sont financées sur fond propre de l'école. Ils ont également accès à un catalogue en ligne à l'année (choisi par eux) dont l'abonnement leur est remboursé sur simple demande.
4	4.2	4	Une cafétéria existe mais a dû être fermée suite au COVID.
4	4.3	5	Le choix des cours 1 an sur 2 est nécessaire afin de pouvoir garder les 2 BES ouverts. Cela nous semble important car nous sommes un des derniers établissements sur Bruxelles à organiser les 2 options. Aucun étudiant n'est admis dans une UE sans en avoir les prérequis (cf. organigramme de la section).
5	5.3	3	L'axe « internationalisation » est en fait un axe « actualisation et internationalisation », il était important d'intégrer cet axe à notre formation. Les étudiants se rendant au Websummit, accompagnés de leurs professeurs ont, par exemple, la possibilité de remettre des CV, des portfolios, faire des demandes de stages, ...
5	5.3	5	Le plan d'action a été rédigé en privilégiant les actions qu'il serait possible de mener à terme et non dans l'idée de la « grossir » par des objectifs qui nous semblent irréalisables.

Nom, fonction et signature de l'autorité académique dont dépend l'entité



Pourbaix Claude Directrice

Nom et signature du coordonnateur de l'autoévaluation



Petit Isabelle