



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

RAPPORT D'ÉVALUATION CONTINUE

Cluster Informatique
Bachelier Informatique de gestion

École Pratique des Hautes Études
Commerciales - École de Promotion
Sociale (EPHEC-EPS)

Karelle MARNEFFE
Olivier PITON
Charlotte POURCELOT-
CAPOCCI

11 juillet 2023

Table des matières

Informatique : École Pratique des Hautes Études Commerciales - École de Promotion Sociale (EPHEC-EPS).....	3
Synthèse	4
Introduction : principales évolutions de contexte depuis l'évaluation initiale.....	7
Critère A.....	8
Critère B.....	11
Critère C.....	15
Conclusion	16
Droit de réponse de l'établissement.....	17

Informatique : École Pratique des Hautes Études Commerciales - École de Promotion Sociale (EPHEC-EPS)

Contexte de l'évaluation

L'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur (AEQES) a procédé en 2022-2023 à l'évaluation continue du cursus « Informatique ». Cette évaluation se situe dans la continuité de l'évaluation précédente de ce cursus, organisée en 2016-2017.

Dans ce cadre, le comité d'évaluation continue, mandaté par l'AEQES et accompagné par un membre de la Cellule exécutive, a mené une visite sur site, le 6 mars 2023 pour l'EPHEC EPS. Le présent rapport rend compte des conclusions auxquelles sont parvenus les experts après la lecture du dossier d'avancement remis par l'entité et à l'issue des entretiens, des observations réalisées et de la consultation des documents mis à disposition. Bien que l'objet de la présente évaluation continue soit le bachelier en Informatique de gestion, la visite (et le rapport qui en découle) ne constitue pas une nouvelle évaluation complète du programme ; elle vise à mettre en lumière l'état de réalisation du plan d'action établi suite à la visite de 2016-2017 ainsi qu'un ensemble de recommandations en vue de l'amélioration de la culture qualité. En ce sens, le rapport comporte des éléments spécifiques au programme ainsi que des recommandations plus générales sur la gestion du programme, la démarche qualité qui s'y rapporte et la culture qualité.

Le comité des experts tient à souligner la parfaite coopération de la coordination qualité et des autorités académiques concernées à cette étape du processus d'évaluation. Ils désirent aussi remercier les membres de la direction, les membres du personnel enseignant et les étudiants qui ont participé aux entretiens et qui ont témoigné avec franchise et ouverture de leur expérience.

Composition du comité¹

- Karelle MARNEFFE, experte étudiante
- Olivier PITON, expert pair
- Charlotte POURCELOT-CAPOCCI, présidente du comité, experte de l'éducation

¹ Un résumé du *curriculum vitae* des experts est disponible sur le site internet de l'AEQES : http://aeqes.be/experts_comites.cfm.

Synthèse

FORCES PRINCIPALES

- Une démarche qualité bien instituée
- Une équipe enseignante soudée et à l'écoute de tous
- La disponibilité pour les étudiants du secrétariat et du coordinateur de section
- La collaboration avec des entreprises du secteur privé et du secteur public

FAIBLESSES PRINCIPALES

- Des résultats des EEE insuffisamment exploités
- Une communication verticale insuffisamment pratiquée entre les différents acteurs
- Une surcharge de travail pour les acteurs de la qualité due à l'attribution de plusieurs fonctions

OPPORTUNITÉS

- La collaboration avec la Haute École EPHEC
- La réputation positive de l'école
- La collaboration avec le SEGEC et la FEProSoC

MENACES

- L'évolution rapide des métiers de l'informatique
- Le fait que la formation continue ne soit pas intégrée dans le charge de travail des enseignants

RECOMMANDATIONS PRINCIPALES

- 1 Consolider la communication entre la direction et l'équipe pédagogique
- 2 Généraliser, formaliser les EEE pour en exploiter les résultats et leurs forces
- 3 Développer les liens avec le monde professionnel (entreprises et alumni notamment)
- 4 Formaliser davantage l'accompagnement des étudiants en stage avec les maitres de stage
- 5 Permettre aux enseignants de se former en pédagogie au travers d'échanges sur leurs pratiques

Présentation de l'établissement et du programme évalué

Créée en 1969, l'École Pratique des Hautes Études Commerciales (EPHEC ASBL) rassemble trois entités : la Haute École (EPHEC HE), l'école de Promotion Sociale (EPHEC -EPS) et l'école de Formation continue (EPHEC Formation continue). L'établissement relève du réseau d'enseignement libre subventionné par la Fédération Wallonie-Bruxelles (SEGEC).

L'EPHEC EPS organise :

- six bacheliers professionnalisants (Assurances et gestion du risque, Comptabilité, Informatique de gestion, Informatique et Systèmes [depuis 2022²], Gestion des ressources humaines et Marketing) ;
- trois bacheliers de spécialisation (Sciences fiscales, Business data analysis et Digital Integrated Supply Chain) ;
- quatre formations courtes (Bases du marketing, Cybersécurité, Comptabilité notariale et Analyse du comportement d'achat des consommateurs et vente et promotion) ;
- un brevet d'enseignement supérieur de conseiller en administration et gestion du personnel.

Les bacheliers dispensés par l'EPHEC EPS se situent au niveau 6 du cadre européen des certifications. Celui en Informatique de gestion, qui fait l'objet de la présente évaluation continue, se déroule en soirée sur le campus situé à Woluwe-Saint-Lambert. Il s'étend, en théorie, sur une durée de quatre ans.

En 2020-2021, 17 % des étudiants de l'EPHEC EPS étaient inscrits dans le bachelier en Informatique de gestion. Depuis 2016-2017, la population étudiante inscrite au programme est restée relativement stable³.

Le nombre d'étudiants inscrits à l'EPHEC EPS dans le bachelier en Informatique de gestion représentait 11 % de la population étudiante inscrite en Informatique de gestion dans un établissement d'enseignement de promotion sociale⁴ et 5% de la population étudiante inscrite en Informatique de gestion en FWB. Ce bachelier est en effet également organisé en hautes écoles ; il y réunissait 2370 étudiants en 2020-2021⁵.

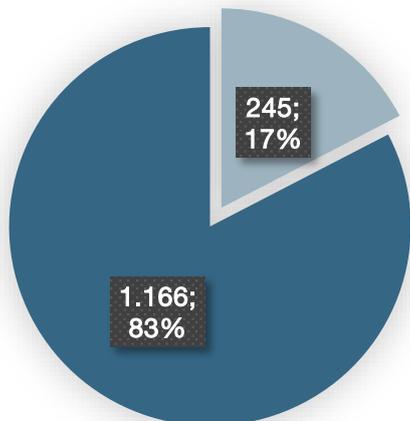
² Au vu du caractère récent de ce programme, celui-ci n'est pas intégré dans le périmètre de la présente évaluation.

³ Source : dossier d'avancement de l'établissement.

⁴ Source : compilation des données transmises par les établissements concernés par l'évaluation dans leurs dossiers d'avancement.

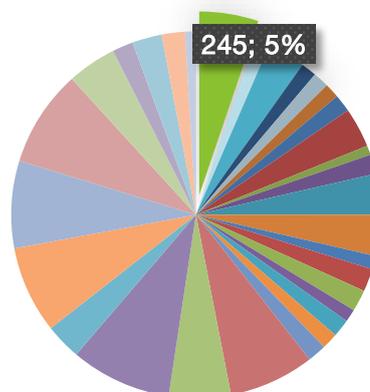
⁵ Sources : compilation des données transmises par les établissements concernés par l'évaluation dans leurs dossiers d'avancement et base de données SATURN (pour les hautes écoles). Année de référence : 2020-2021.

Le bachelier en Informatique de gestion dans l'établissement



- Etudiants du Bachelier en Informatique de gestion
- Autres étudiants EPHEC EPS

Le bachelier en Informatique de gestion en FWB



- EPHEC EPS

Introduction : principales évolutions de contexte depuis l'évaluation initiale

Le cluster Informatique vit au moment même de son évaluation plusieurs changements. En effet, l'Académie de recherche et d'enseignement supérieur (ARES) finalisait en février 2023⁶ une proposition de nouvelle structure et de nouvelles dénominations des cursus de type court en informatique qui devrait entrer en vigueur à partir de septembre 2023 (moyennant les modifications dans le décret Paysage⁷). Cette réforme prévoit que les programmes organisés par les hautes écoles et l'enseignement de promotion sociale soient renommés comme suit :

- le bachelier en informatique, orientation développement d'application (anciennement bachelier en Informatique de gestion, objet de la présente évaluation continue à l'EPHEC EPS) ;
- le bachelier en informatique, orientation informatique industrielle ;
- le bachelier en informatique, orientation réseaux et télécommunication ;
- le bachelier en informatique, orientation sécurité des systèmes ;
- le bachelier en informatique, orientation technologies de l'informatique ;
- le bachelier en informatique, orientation intelligence artificielle.

Cette révision des intitulés s'accompagne d'une modification des référentiels de compétence et des contenus minimaux pour les programmes concernés. La révision du dossier pédagogique du bachelier en Informatique de gestion est suivie par la direction de l'EPHEC EPS.

Par ailleurs, plus spécifiquement pour l'enseignement de promotion sociale, l'arrêté Hybridation⁸ a inscrit une modification de l'organisation et du contrôle des cours organisés à distance.

Enfin, au sein de l'EPHEC EPS, ces dernières années, de nouveaux enseignants ont intégré l'équipe pédagogique au gré de départs à la retraite, notamment. Ces renouvellements au sein de l'équipe enseignante ont été bénéfiques et ont contribué au renforcement d'un esprit d'équipe bénéfique pour les acteurs de l'établissement.

⁶ Voir Avis du Conseil d'Administration de l'ARES du 14 février 2023

⁷ Décret du 7 novembre 2013 définissant le paysage de l'enseignement supérieur et l'organisation académique des études

⁸ Arrêté du 21 décembre 2022 fixant les conditions d'organisation d'un enseignement hybride dans l'enseignement de promotion sociale

Critère A

L'établissement/l'entité s'est engagé(e) dans une démarche d'amélioration continue adaptée à ses objectifs et s'appuyant sur des choix motivés, notamment en regard des recommandations de l'évaluation externe. Cette démarche est explicite et se fait avec la participation des parties prenantes, internes et externes à l'établissement/l'entité.

CONSTATS ET ANALYSES

Démarche d'amélioration continue : fonctionnement et caractère pérenne

- 1 L'établissement a la volonté de développer une culture qualité dite intégrée. Pour ce faire, il se fonde sur une typologie qui croise l'implication des autorités académiques et l'implication des acteurs de terrain. Inscrit dans une dynamique d'amélioration continue, l'établissement a mis en œuvre des dispositifs et des procédures de manière participative. Le plan d'action de 2017 est le fil conducteur des actions concrétisées et à mettre en œuvre. Pour le réaliser, les personnes en charge de la gestion de la qualité s'appuient sur des statistiques, mènent des enquêtes qualitatives complémentaires, et conduisent des focus group auprès des étudiants et des diplômés. Les résultats sont présentés en réunion pédagogique et une analyse SWOT est ensuite produite en vue de la réalisation du dossier d'avancement.
- 2 Depuis la précédente évaluation, tant le dossier d'avancement que les entretiens avec les parties prenantes lors de la visite témoignent d'un réel ancrage de la démarche qualité au sein de l'établissement, même s'il faut noter qu'il n'est pas aisé de mobiliser les maîtres de stage, les professionnels des entreprises et les étudiants. En constante évolution, la démarche qualité vise à ce que chacun puisse y participer et en être acteur.
- 3 La démarche qualité est bien investie dans les fonctions de direction et de coordination qualité et bénéficie du soutien du réseau (en matière de qualité, de pédagogie).
- 4 L'EPHEC ASBL a mis en place, en 2017, un Advisory Board. Le but de cet organe est de prendre conseils auprès des acteurs du monde professionnel pour réfléchir avec des experts aux évolutions à apporter aux formations dispensées par l'établissement. La première réunion a porté sur le développement des soft-skills et a donné lieu, semble-t-il, à des échanges riches pour la formation Informatique de gestion. La seconde, a semble-t-il, été moins productive. Les impacts de la mise sur pied de cet organe ne sont pas encore tangibles, mais il dénote de la volonté de l'établissement d'intégrer de façon structurelle le regard des parties prenantes externes au pilotage de ses formations. À l'avenir, il est conseillé de définir une liste de thèmes à aborder d'après les besoins repérés en interne. Pour plus d'efficacité, la direction pourra fournir en amont de la réunion un récapitulatif des constats et des interrogations repérés en interne pour que les experts puissent y réfléchir avant de se réunir.
- 5 Le Conseil de gestion pour l'EPHEC EPS a été instauré depuis plusieurs années. Composé de représentants du PO et de la direction, du personnel et d'étudiants, il se réunit tous les deux mois. Les échanges portent en particulier sur les résultats d'enquêtes, les taux de réussite, les taux d'inscription par section, l'ouverture de

nouvelles formations, l'amélioration de l'image de l'école, les rythmes scolaires, ou encore les actualités dans le secteur de l'enseignement (tel le logiciel ChatGPT récemment). Deux réunions par an sont communes avec la haute école : les évolutions, les réalisations de l'année et les sujets communs aux deux établissements sont alors abordés. Il est à noter que le Conseil de gestion n'interagit pas avec l'Advisory council, seules les conclusions des réunions sont transmises entre l'un et l'autre.

- 6 L'EPHEC EPS a instauré des réunions pédagogiques semestrielles pour le programme, selon plusieurs formes, et a dégagé une fonction de coordination de section bien définie et identifiée, ce que le comité salue. Les enseignants sont ainsi plus nombreux à se réunir mais également plus régulièrement. Une véritable fédération de l'équipe pédagogique est donc observée. Dans un souci d'amélioration continue de la qualité au sein du cluster, le comité soutient l'importance de la communication au sein de l'équipe pédagogique, et qui plus est, au sein d'un établissement d'enseignement de promotion sociale, où les enseignants ont moins d'occasion de collaborer.
- 7 La communication en faveur des étudiants semble bien développée. Par exemple, lorsque les étudiants ne doivent pas se déplacer pour suivre un cours, un SMS leur est envoyé. De leur côté, les étudiants ont des facilités à contacter leurs enseignants via Teams ou Moodle.

Stratégie et priorisation des objectifs de l'établissement et de l'entité

- 8 Au cours de l'année 2020, les plans d'action des divers bacheliers ont été fusionnés dans l'optique de l'évaluation institutionnelle de l'établissement par l'AEQES, prévue en 2028-2029, et de l'écriture du nouveau plan stratégique de l'ASBL EPHEC. Ainsi, un seul plan d'action pour l'EPHEC EPS comporte désormais les objectifs spécifiques de chaque bachelier et des indicateurs de performance (KPI) permettront de suivre plus facilement sa mise en œuvre et d'ajuster au besoin, les actions envisagées.

Caractère explicite de la démarche d'amélioration continue

- 9 La direction est soucieuse d'écouter les étudiants et de recueillir leur avis dans le but de solutionner les problèmes rencontrés. À titre d'exemple, la charge de travail trop intense du 3^{ème} niveau a été revue à la baisse suite aux résultats d'une enquête diffusée aux étudiants et avec la collaboration des enseignants impliqués dans les UE de ce niveau. Dans cette même veine, après avoir sollicité les étudiants pour enrichir la réflexion sur la qualité, les avancées effectuées leur ont été présentées.
- 10 En Informatique de Gestion, la démarche d'amélioration continue intègre une enquête auprès des étudiants tous les trois ans. Les évaluations des enseignements par les étudiants (EEE) sont quant à elles de deux types, génériques et spécifiques, et ne revêtent pas un caractère obligatoire. Laissées à la discrétion des enseignants, elles ne bénéficient pas d'un fort taux de réponse. C'est pourquoi cette année, l'intérêt des EEE sera présenté aux étudiants. Ces EEE ont été présentées en réunion pédagogique et un courriel est envoyé par la coordinatrice qualité à chaque fin de semestre en guise de rappel.
- 11 A l'occasion de l'enquête réalisée un an avant une évaluation externe AEQES (« baromètre »), des focus groups sont organisés avec les étudiants et les diplômés, en particulier pour présenter les résultats d'enquêtes et discuter des points forts et

faibles qui ont été identifiés. Il s'agit d'un moment privilégié pour écouter les étudiants et intégrer leurs besoins aux futures actions.

- 12 Depuis la précédente évaluation, les étudiants souhaitent obtenir davantage d'informations administratives sur les stages et les TFE, plus de transversalité entre les niveaux et de contact avec les alumni. L'organisation d'un événement réunissant tous les apprenants du bachelier est en cours de réflexion.

RECOMMANDATIONS

- 1 Le recensement de l'avis des étudiants quant à la formation qu'ils suivent est essentiel. Il est recommandé de formaliser un outil auquel étudiants, enseignants et professionnels de la gestion de la qualité, participeraient à la rédaction. Cette réflexion pourrait faire l'objet d'un groupe de travail stabilisé et mené par des membres élus par leurs pairs pour l'année.
- 2 Les différentes enquêtes quantitatives et qualitatives (baromètres étudiants et focus group) menées auprès des étudiants gagneraient à être enrichies des résultats des évaluations des enseignements par les étudiants. Pour une meilleure acceptation de cet outil par les enseignants, il est essentiel que celui-ci soit personnalisé à chaque enseignement et co-construit avec l'enseignant.
- 3 Le comité encourage la direction à repérer les axes qu'elle souhaiterait développer ces cinq prochaines années et à mobiliser les membres de l'Advisory council autour de ces derniers, et à enrichir, lorsque nécessaire, les UE concernées.

Critère B

Les évolutions apportées par l'établissement/l'entité contribuent à la dynamique d'amélioration du programme/cluster, en particulier au regard de sa pertinence, de sa cohérence interne, de son efficacité et de son équité. La communication de l'établissement/l'entité est actualisée en conséquence.

CONSTATS ET ANALYSES

- 1 Depuis la précédente évaluation, l'établissement a opéré différents changements en son sein. Les actions sont nombreuses et consiste notamment en la stabilisation de la fonction de coordinateur du bachelier en Informatique de gestion, la fédération de l'équipe pédagogique et l'arrivée de nouveaux enseignants.
- 2 Le plan d'action a été bien mis en œuvre, et ce, malgré les impondérables avec lesquels il a fallu composer, notamment la pandémie de covid-19.

Pertinence du programme

- 3 Une partie des enseignants du programme est issue du monde professionnel, ce qui constitue une richesse pour les étudiants et l'équipe pédagogique permanente qui peut s'appuyer sur leur expérience pour se tenir informés des dernières évolutions du métier. Dans la même veine, l'établissement a la volonté de proposer des modules répondant aux besoins évolutifs du monde professionnel.
- 4 Les cours autres que ceux liés à l'informatique sont très approfondis et exigent un fort investissement de la part des apprenants. Or, les étudiants se disent insuffisamment formés en informatique, tout particulièrement en programmation, qui sera le cœur de leur métier. En ces termes, les projets liés aux métiers de développeur ou d'informaticien ne sont pas encore suffisants. Ce point devra être abordé au moment de la mise en œuvre du nouveau dossier pédagogique. Le comité suggère également aux enseignants concernés par ces enseignements de proposer davantage d'exercices et de feedbacks aux apprenants qui le souhaitent.
- 5 L'établissement a instauré un Job Day annuel qui réunit des partenaires extérieurs, étudiants et alumni, et qui prévoit notamment une conférence spécifique à chaque bachelier. Le lien développé avec le monde professionnel est ainsi renforcé, il s'avère positif pour les étudiants qui ont l'opportunité de se faire connaître et pour les professionnels qui étayaient leur connaissance de l'école et du programme.

Cohérence du programme

- 6 Après avoir enquêté auprès des étudiants en 2022, certaines unités d'enseignement (UE) ont été modifiées. Destinées à identifier les *gaps* ou les redondances entre UE, les dernières réunions de coordination ont permis d'échanger sur ces sujets. À titre d'exemple, un stage était lié à plusieurs prérequis ce qui ne permettait pas d'effectuer le bachelier en quatre ans (durée annoncée du bachelier). Suite à ces échanges, le programme de cours a été revu et certains cours ont été déplacés. Les enseignants des UE concernées ont été invités à se rencontrer afin de solutionner certaines des difficultés rencontrées, notamment au sujet des travaux de groupe.

- 7 Toujours pour renforcer la cohérence interne du bachelier, la section a instauré une pratique intéressante : chaque année, un enseignant présente son cours à l'ensemble de l'équipe pédagogique dans le but de mieux savoir ce qui y est enseigné. Cette présentation est judicieuse car elle décroïsonne les enseignements, les rend plus transparents, et invite les autres membres de l'équipe à participer de la même façon.
- 8 Lors de la précédente évaluation, les étudiants étaient informés trop tardivement du fonctionnement et du calendrier du TFE et des stages. Désormais l'information est plus précoce (en mars). La plupart des étudiants sont accompagnés dans leur travail de fin d'étude (TFE), certains ont deux tuteurs, à savoir un enseignant et un maître de stage, seuls quelque uns font le choix de l'effectuer seuls ce qui peut fragiliser leur réflexion par manque de guidage.
- 9 Deux stages sont prévus, un premier de trois semaines et un second de six. Il est possible de cumuler les deux si l'étudiant le peut et l'entreprise est d'accord. Les étudiants rencontrent des difficultés à trouver un stage, bien qu'une liste d'entreprises désireuses d'accueillir des stagiaires ait été diffusée et qu'un module soit dédié à la rédaction d'un curriculum vitae. Par ailleurs, les attendus du stage sont relativement « vagues » ce qui complexifie l'accueil et l'accompagnement des stagiaires.
- 10 Les maîtres de stage sont relativement éloignés de la vie de l'établissement et de son équipe pédagogique. C'est l'étudiant qui fait le lien entre les deux mondes. L'école prévoit ainsi de faire appel à des intervenants externes pour collaborer davantage avec les entreprises publiques et privées. Elle prévoit aussi d'assurer la qualité et la pertinence des stages offerts par les entreprises en sollicitant un retour par écrit des maîtres de stage.
- 11 Les étudiants ont à préparer plusieurs projets en groupe. Nombreux à devoir être réalisés en même temps, ceux-ci sont parfois source de tensions pour les étudiants.
- 12 Le renforcement des soft-skills, hard-skills et hard-skills génériques est devenu prioritaire pour les enseignants de la section. Cela a été mis en valeur lors des réunions de l'Advisory Board et figure dans le plan stratégique de l'établissement. L'apport des maîtres de stage, notamment dans le choix des soft-skills à développer, serait précieux pour les enseignants.
- 13 La plateforme PIX fait désormais partie des outils de l'établissement. La maîtrise des outils numériques étant variable d'un étudiant à l'autre, PIX est utilisé pour évaluer leurs compétences et déterminer trois niveaux de maîtrise différents pour proposer des parcours d'apprentissage différenciés pour atteindre des niveaux supérieurs dans PIX.

Efficacité et équité du programme

- 14 L'école offre des cours à l'EPHEC ainsi que des ressources sur son site internet pour aider les étudiants à se préparer de manière autonome aux tests d'admission qu'elle met en place en première année. En termes d'aide à la réussite, l'EPHEC EPS propose un système de tutorat et un plan d'accompagnement sur Moodle qui compile l'ensemble des activités d'aide à la réussite existantes. Cette organisation et cette gestion nécessitent l'obtention de moyens humains et financiers complémentaires.
- 15 Lorsqu'un étudiant abandonne la formation, le plus souvent pour motifs personnels d'après l'analyse réalisée par l'établissement, il complète un formulaire qui permet à l'établissement de proposer, s'il le peut, un accompagnement individualisé aux étudiants concernés. Outre les données personnelles de l'étudiant, le formulaire est composé de deux indicateurs les : « Raisons de l'abandon » et la « Date de

l'abandon ». Les données relatives à la formation proprement dite, tels que la charge de travail par exemple, pourraient servir à l'amélioration de la qualité. Il est à noter que s'il s'agit d'une raison financière, un plan d'étalement de paiement lui est proposé et une aide pour combler le minerval provenant des propres fonds de l'établissement est utilisée.

- 16 Les enseignants sont régulièrement invités à suivre des formations, notamment techno-pédagogiques. L'obtention du CAPAES est aussi encouragée. Pour les formations pédagogiques le temps manque, ce qui est dommageable pour le développement professionnel et *in fine* la réussite étudiante. Ce manque de temps dédié participe aussi à une faible valorisation de l'expertise pédagogique au sein du corps enseignant.

RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité encourage la direction de l'établissement à développer l'enveloppe dédiée à l'aide à la réussite, et notamment au tutorat. Il pourrait aussi permettre aux étudiants tuteurs d'obtenir des crédits ECTS s'ils s'engagent dans cette fonction. De cette manière l'engagement étudiant serait ainsi encouragé, reconnu et valorisé.
- 2 La plateforme Moodle et l'outil PIX regorgent de possibilités facilitant les apprentissages et leurs évaluations, le comité encourage l'équipe pédagogique à s'en saisir et à s'y former, en particulier si une certification PIX est visée dans le cadre du parcours des étudiants.
- 3 Les EEE représentent un formidable outil d'amélioration continue de la qualité des enseignements et un riche levier de développement professionnel. En ce sens la communication autour de cet outil et de ses atouts est à encourager pour les développer. Comme indiqué ci-dessus (critère A), le comité préconise de les formaliser pour chaque enseignement, mais également d'y adosser un accompagnement des enseignants par un professionnel de la pédagogie tel qu'un conseiller pédagogique dans le but d'en tirer tous les bénéfices, qui lui-même pourra travailler en étroite collaboration avec l'équipe techno-pédagogique.
- 4 Le comité encourage vivement l'équipe pédagogique à rendre obligatoire l'accompagnement des étudiants dans leur TFE pour éviter l'échec. Ce travail académique exigeant nécessite en effet le soutien d'un membre de l'établissement.
- 5 Une méthodologie précise, visant à définir mutuellement ce que sont les soft-skills, et comment les développer, devra être mise en place et déterminée lors de réunions de section.
- 6 Le comité invite les enseignants à respecter un équilibre parmi les travaux demandés aux apprenants et à leur prise en compte dans l'attribution des crédits ECTS.
- 7 La nécessité de rapprocher les maitres de stage et les enseignants a été pointée. Le comité encourage en ce sens les enseignants à contacter les maitres de stage à la fin de l'immersion pour remplir ensemble le carnet de stage. C'est à ce moment qu'une invitation à participer aux jurys de TFE pourrait être formulée. S'agissant de la recherche de stage, le comité suggère aux enseignants de collaborer davantage avec la HE qui possède également un réseau de partenaires.
- 8 Le référentiel de compétences et les acquis d'apprentissage des différentes UE gagneraient à être davantage communiqués et explicités aux étudiants pour valoriser les compétences acquises et développer une vision d'ensemble de la formation permettant de mieux identifier la place accordée aux soft-skills et aux compétences

techniques. Le comité suppose que cette explicitation des fiches de cours nourrirait le sentiment d'appartenance des apprenants et participerait *in fine* d'une plus grande proximité entre enseignants et étudiants dont on sait qu'elle favorise la réussite.

- 9 Le comité encourage la direction à offrir aux enseignants des moments d'échanges en complément des formations techno-pédagogiques proposées. Par exemple, elle pourrait être à l'initiative d'ateliers ou de conférences, ou encore de groupes d'analyse de la pratique qui se dérouleraient lors des pauses méridiennes par exemple.
- 10 Afin d'éviter les redondances entre enseignements notamment, le comité incite les enseignants à être plus nombreux chaque année à présenter le contenu de leurs cours.

Critère C

La culture qualité de l'entité, au service de l'amélioration continue de son (ses) programme(s), s'appuie tant sur l'engagement individuel et collectif de toutes les parties prenantes que sur des procédures et des outils identifiés.

CONSTATS ET ANALYSES

Culture qualité de l'établissement et de l'entité

- 1 L'école appuie explicitement sa culture qualité sur l'engagement individuel et collectif de toutes les parties prenantes ainsi que sur des procédures et des outils identifiés. Les indicateurs qui en découlent proviennent d'analyses quantitatives (chiffres globaux de l'EPHEC EPS, taux de réussite et de présence aux examens, et leur évolution, tests d'admission, suivi TFE, suivi stage, suivi des abandons) et qualitatives (enquête auprès des primo-arrivants, analyse des questionnaires « Abandon », baromètre de satisfaction, de motivation et d'engagement du personnel). Ces différentes enquêtes participent de la dissémination de la culture qualité de l'établissement.

Implication des parties prenantes

- 2 Le développement du sentiment d'appartenance représente une priorité de l'établissement. Pour ce faire, une conférence réunissant les professeurs a été organisée. D'autres initiatives de ce type suivront en 2023, notamment dans le but de fédérer les enseignants, les maitres de stages, les jurys de TFE, les étudiants et les alumni. Le thème choisi est celui du bonheur au travail. Le Job Day (cf. critère B) s'inscrit dans cette même dynamique.
- 3 L'implication des étudiants, de la collecte des avis à la restitution des avancées, est très positive. En incluant ainsi les acteurs centraux de la formation à la réflexion, la participation n'en sera que plus qualitative.

RECOMMANDATIONS

- 1 Le sentiment d'appartenance participe de la réussite étudiante. En ce sens, le comité encourage les équipes à se mobiliser autour de cet axe déjà initié au travers des conférences organisées cette année ou encore le JobDay. Source de nombreux apprentissages, le sentiment d'appartenance participe aussi du développement de l'identité professionnelle et bénéficiera ainsi aux futurs diplômés lors de leur recherche d'emploi. Pour ces raisons, le comité soutient que les EEE sont aussi un outil adéquat pour développer l'implication des étudiants. Il recommande, en la matière, de poursuivre la revue de littérature et le benchmark actuellement réalisés.
- 2 Le comité invite ainsi à embarquer encore davantage les étudiants, notamment pour piloter l'amélioration du programme, car ils sont porteurs de suggestions pertinentes.

Conclusion

L'EPHEC EPS a effectué ces dernières années un travail de qualité que souhaitent saluer les membres du comité.

La démarche qualité et la stratégie institutionnelle ont pu être reliées grâce à la réflexivité de ses membres sur les actions menées, et les outils qualitatifs développés ont conduit légitimement à sa stabilisation et à sa pérennisation. En effet, la culture qualité intégrée visée par la direction se veut solide et pertinente au regard des valeurs et du plan stratégique envisagé. La recherche constante d'impliquer toutes les parties prenantes est tout particulièrement louable dans le sens où elle constitue le socle nécessaire à une réflexion menée en profondeur pour parvenir à définir les axes et les points à améliorer.

Ces prochaines années, il conviendra que les acteurs se concentrent sur l'implication du monde professionnel et des alumni. La professionnalisation du programme est ici en jeu. L'amélioration continue du programme devra quant à elle intégrer les résultats des EEE qui seront aussi sources de pistes de développement professionnel pour les enseignants et de nouveaux dispositifs d'aide à la réussite étudiante (ou d'enrichissement des existants).

Droit de réponse de l'établissement



Évaluation complète
Informatique
2022-2023

Droit de réponse de l'établissement évalué

Commentaire général

Nous remercions les experts pour la reconnaissance de la qualité de notre système et du travail mené depuis la dernière visite ainsi que pour leur feedback et leurs propositions d'amélioration continue. Nous sommes d'ailleurs d'accord sur le fond avec l'ensemble des recommandations car elles mènent toutes à une amélioration de notre enseignement et de notre institution. Nous ferons au mieux pour tendre vers l'atteinte de ces objectifs.

Nous notons cependant que certaines recommandations demandant des moyens humains supplémentaires seront sans doute difficilement applicables, car elles impliquent d'attribuer des périodes supplémentaires à certaines fonctions, et nous n'avons malheureusement pas ces périodes en plus. Nous fonctionnons en enveloppe fermée ; cela signifie que si nous attribuons plus de périodes à une fonction (suivi stage par exemple), nous devons diminuer les périodes d'une autre charge. Nous ne pouvons donc pas développer l'enveloppe pour des points spécifiques sans la diminuer ailleurs (principe des vases communicants).

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

Partie du rapport (1,2,3,4,5) n° de page, n° §	Observation de fond

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

Nom et signature du
coordonnateur de l'autoévaluation

En l'absence de la directrice de l'EPHEC EPS Kristien Depoortere

Véronique Mollé, directrice adjointe de l'EPHEC EPS

Alexandra Bury
Coordinatrice qualité EPHEC EPS