



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

RAPPORT D'ÉVALUATION CONTINUE

Cluster : Informatique

Bachelier Informatique et systèmes,
orientation technologie de
l'informatique

Haute École de la Ville de Liège (HEL)

Jean-Charles Cailliez,
président
Joey Hage, expert étudiant
Thierry Garcia, expert pair

11 juillet 2023

Table des matières

Informatique : HEL Liège.....	3
Synthèse	4
Introduction : principales évolutions de contexte depuis l'évaluation précédente.....	6
Critère A.....	7
Critère B.....	10
Critère C.....	13
Conclusion	15
Droit de réponse de l'établissement.....	16

Informatique : HEL Liège

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 le 30 mars 2023 pour la Haute Ecole de Liège (HEL). Le présent rapport rend compte des conclusions auxquelles sont parvenus le comité d'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

Jean-Charles Cailliez, président
Joey Hage, expert étudiant
Thierry Garcia, expert pair

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 qui s'appuie sur une organisation bien rodée avec création d'outils bien pensés : commission qualité (CoQua), manuel de Procédure Qualité (MPQ) ; guide de la Qualité, rapport annuel qualité (RAQ).
- Prise en compte de l'avis des enseignants, maitres de stage et étudiants du niveau de qualité de l'établissement par la réalisation de SWOT spécifiques
- Démarche de labellisation dans le cadre du Cadre d'Auto-évaluation de la Fonction publique (CAF).

FAIBLESSES PRINCIPALES

- Des évaluations des enseignements par les étudiants (EEE) sur la base de questionnaires trop compliqués qui mériteraient d'être simplifiés pour une utilisation plus efficace par les étudiants.
- Manque d'un vade-mecum pour les enseignants
- Pas de véritable réseau d'alumni avec lequel échanger de manière plus régulière et efficace
- Manque d'un lieu d'échange qui inviterait à des moments plus conviviaux entre professeurs et étudiants pour recueillir des retours informels sur l'organisation du cursus

OPPORTUNITÉS

- Profiter de l'existence au sein de l'établissement d'un service d'aide à la réussite (SAR) et d'une Cellule d'Appui Pédagogique (CAP) pour répondre davantage et de manière plus efficace aux attentes des étudiants, mais aussi du corps enseignant de la filière informatique.

MENACES

- Ne pas investir davantage dans la formation continue des enseignants de manière à mieux faire évoluer leurs pratiques pédagogiques.

RECOMMANDATIONS PRINCIPALES

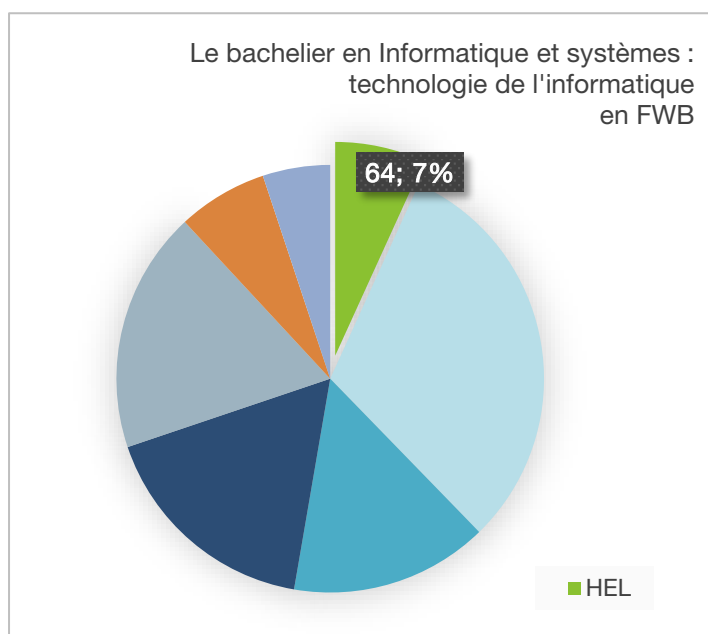
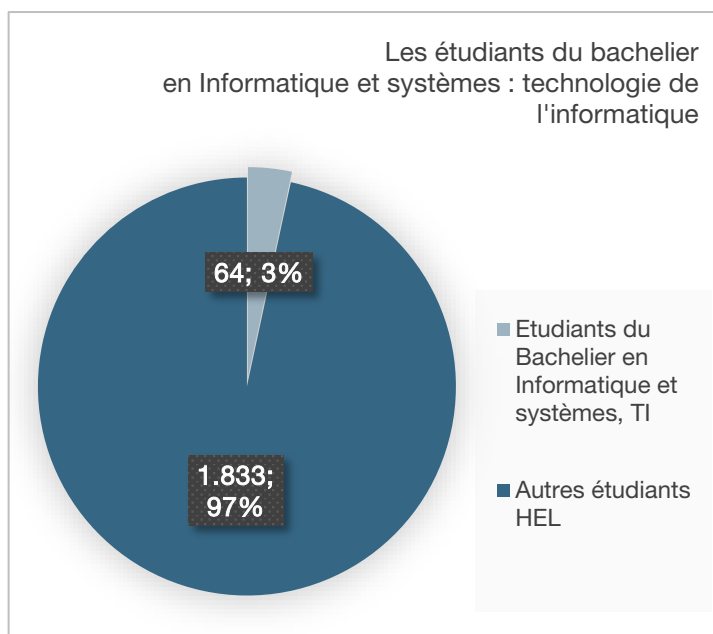
- 1 Le comité recommande d'impliquer autant les étudiants que les enseignants dans la rédaction d'une nouvelle version des EEE.
- 2 Le comité recommande que l'établissement mette en place des mesures pour mieux informer les étudiants sur les différentes possibilités de stage qui leur sont offertes.
- 3 Le comité encourage à formaliser l'initiative de la création d'un réseau d'anciens élèves et à l'intégrer à la démarche qualité au niveau institutionnel.
- 4 Le comité encourage vivement l'établissement à investir dans la formation continue de ses enseignants afin de favoriser l'évolution de leurs pratiques pédagogiques.

Présentation de l'établissement et du programme évalué

La Haute École de la Ville de Liège (HEL) est issue de la fusion de plusieurs écoles supérieures de la Ville de Liège : l'Institut d'Enseignement Supérieur Pédagogique (IESP Jonfosse), l'Ecole Communale Supérieure de Secrétariat, d'Administration et de Commerce (ECSSAC), l'Ecole Supérieure de Logopédie (ESL) et l'Institut Supérieur d'Enseignement Technologique (ISET). L'établissement appartient au réseau du Conseil des Pouvoirs organisateurs de l'Enseignement Officiel Neutre Subventionné (CPEONS). Son pouvoir organisateur est la Ville de Liège.

L'établissement propose quatre domaines de formation : Sciences et Techniques, sciences de l'Éducation, Paramédical et Sciences Économiques et de Gestion. Le bachelier en Informatique et systèmes – orientation technologie de l'informatique fait partie du domaine « Sciences et Techniques », aux côtés des bacheliers en Automobile, en Chimie, en Electronique et en Energies Alternatives et Renouvelables.

En 2020-2021, 64 étudiants sont inscrits au bachelier en Informatique et systèmes : technologie de l'informatique sur un total de 1833 inscrits en enseignement supérieur à la HEL, soit 3 % des effectifs. Ces 64 étudiants représentent, par ailleurs, 7 % des étudiants inscrits à ce même bachelier sur un total de 877 étudiants pour l'ensemble de la Fédération Wallonie-Bruxelles².



² Source : Dossier d'avancement des établissements et base de données SATURN, année de référence 2020-2021.

Introduction : principales évolutions de contexte depuis l'évaluation précédente

Le comité a noté plusieurs évolutions du contexte environnemental de la HEL qui ont pu avoir, depuis la dernière évaluation en 2016-2017, une influence sur le bon déroulement de la démarche qualité dans l'établissement, soit les éléments suivants :

1. En termes de culture qualité, la direction de l'établissement a initié en 2019 un début d'audit qualité institutionnelle par le Cadre d'Auto-évaluation de la Fonction Publique (CAF). Pendant une année, le processus a été bien entamé par le personnel et certains étudiants. La pandémie a mis en pause celui-ci, ce qui n'a pas facilité les choses. La direction et la coordination qualité ont prévu de programmer la suite de ce travail après les vacances de printemps 2023.
2. Plusieurs changements à des postes importants ont ralenti le pilotage de la qualité au sein de l'établissement. La démarche qualité dans la section Informatique et Systèmes était assurée par le directeur du département qui avait également la fonction de coordonnateur qualité. Depuis l'année académique (2021-2022), une charge de coordonnateur qualité a également été attribuée à un professeur du département (cursus chimie) à raison de 0,1 ETP. En septembre 2018, un changement de la direction-présidence a également eu lieu.
3. Depuis l'évaluation de suivi, certains services transversaux de la HEL ont été créés comme le Service de Soutien à la Recherche et à l'Innovation (SSRI) en septembre 2017, ou modifiés comme le Service d'Aide à la Réussite (SAR) en septembre 2018, le service mobilité et le service communication en 2015, le service informatique et le service social en 2016. A l'inverse, un service qui avait été créé pour soutenir l'itinéraire professionnel des étudiants (IPHEL) n'existe plus. Enfin en 2020, une Cellule d'Accompagnement Pédagogique (CAP) a été créée.
4. L'équipe en charge de la Cellule Démarche Qualité (CDQ) de la HEL a vu sa composition modifiée depuis l'évaluation initiale par l'AEQES avec notamment l'arrivée d'un informaticien et d'une professeure de bureautique qui l'ont rejointe en septembre 2020.

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 Le comité constate que la démarche qualité de l'établissement s'appuie sur une organisation bien rodée avec des moyens et outils bien pensés, comme la création d'une commission qualité (CoQua), la rédaction d'un Manuel de Procédure Qualité (MPQ) avec des fiches processus (manuel actualisé en mars 2022), d'un Guide de la Qualité à la HEL qui a été actualisé en décembre 2021, ainsi qu'un Rapport Annuel Qualité (RAQ) disponible via l'intranet. Le comité a noté la mise en ligne d'une boîte à outils (Toolbox) via Moodle permettant à l'ensemble des coordonnateurs qualité d'accéder aux outils pour mener à bien leurs missions, soit la méthodologie et le planning des évaluations, ainsi que les méthodes et documents qui seront utiles à celles-ci. Ils ont noté avec satisfaction que cette Toolbox avait fait l'objet d'une présentation à tous ses potentiels utilisateurs lors d'une conférence, mais qu'il fallait encore poursuivre le travail pour qu'elle soit de plus en plus utilisée.
- 2 Le comité a compris qu'il y avait beaucoup de réunions consacrées à des réflexions autour de sujets en lien avec la qualité, mais que celles-ci étaient plus souvent informelles qu'organisées. Ces échanges qui ne produisent pas de comptes-rendus n'alimentent donc pas efficacement la production d'autres réunions, celles-ci formalisées comme la CoQua par exemple, pendant lesquelles chaque avancée en matière de qualité est systématiquement vérifiée pour une meilleure avancée dans le processus qualité.
- 3 Des enquêtes, au nombre de sept, ont été menées par la Cellule Démarche Qualité (CDQ) auprès d'étudiants, de stagiaires, d'enseignants et d'administratifs mais aussi de personnes externes comme les maîtres de stage, les employeurs ou les anciens étudiants. Parmi ces enquêtes figure la réalisation de deux analyses SWOT : l'une à l'attention des membres du personnel et l'autre à l'attention des étudiants. Le comité pense que les données récoltées par ces SWOTs, différentes et complémentaires selon leurs auteurs, sont de nature à contribuer à l'avancée de la démarche qualité, notamment pour l'actualisation du plan d'actions. Le comité a noté la création du plan d'action de la CDQ pour les années 2018-2023, ainsi que la mise en place des plans d'actions des cursus via l'intranet qualité, ces derniers mis à disposition des coordonnateurs qualité pour être actualisés dans le OneDrive de la CDQ.
- 4 Le comité note cependant que le vade-mecum prévu pour les enseignants reste malheureusement quasi inexistant pour l'instant, mais qu'il fait toujours partie du Plan Ambition HEL 2024 que l'établissement souhaite mettre en place suite à l'audit institutionnel par le Cadre d'Auto-évaluation de la Fonction Publique (CAF).

- 5 Le comité constate que les EEE sont demandées, voire même appréciées, par le corps enseignant. Il salue le fait que le conseil des étudiants ait été impliqué à l'initiative du SAR dans l'élaboration de la dernière version des questionnaires. Toutefois, malgré cette implication étudiante, le comité a pu constater que le questionnaire qui comportait un nombre trop important de questions rencontrait peu de succès auprès du public-cible et qu'il perdait de sa pertinence dans le cadre de l'amélioration continue des enseignements et des services aux étudiants. Certains enseignants s'en passent très bien d'ailleurs en interrogeant directement leurs étudiants en fin de quadrimestre afin de pouvoir améliorer eux-mêmes la qualité de leur enseignement pour leurs promotions suivantes.
- 6 Le comité a bien enregistré le remplacement partiel d'enseignants partant à la retraite ce qui a réduit pour l'établissement les moyens dévolus aux missions de coordination (bâtiments, informatique). Il a aussi noté la mise en place d'un plan d'économie important depuis 2019 qui a occasionné pour 2022-2023 une perte de 0,75 ETP pour la CDQ, la coordinatrice qualité institutionnelle se retrouvant seule à 0,5 ETP et sans collaborateurs directs.

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

- 7 Le comité a pris connaissance avec satisfaction de la démarche de labellisation CAF entreprise par la HEL, même si celle-ci n'a pas encore livré son verdict, que l'établissement la voit comme une reconnaissance du travail accompli en termes de démarche qualité et qui a pour objectif majeur de conduire à l'écriture d'un Plan Ambition HEL 2024. Cette démarche témoigne de l'engagement de l'établissement à s'inscrire dans une démarche qualité de très bonne facture et non limitée aux seules attentes de l'AEQES. Toutefois, le comité relève que le corps enseignant et les apprenants sont très peu informés de cette démarche pourtant très pertinente, ce qui ne facilite pas leur implication dans le processus. Le comité note également que les différentes parties prenantes n'ont pas une vision très claire de la valeur ajoutée de cette labellisation pour le déploiement de la filière et de l'établissement en général.

Caractère explicite de la démarche d'amélioration continue

- 8 Le comité a noté la création d'un journal qualité (Quality News) et sa diffusion trimestrielle à destination des parties prenantes de l'établissement. Il salue cette initiative qui permet de communiquer efficacement des informations importantes qui peuvent s'avérer utiles à la filière en termes d'avancée dans la qualité.

RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité encourage la filière à progresser dans l'évaluation de ses enseignements par les étudiants. Il recommande d'impliquer autant les étudiants que les enseignants dans la rédaction d'une nouvelle version des EEE pour qu'elle rencontre plus facilement leur adhésion. Le comité encourage à creuser la proposition d'établir un questionnaire-type adaptable à la spécificité de chaque enseignement, mais qui ne soit pas trop copieux. Il recommande vivement cette procédure d'évaluation des enseignements par les étudiants comme un moyen essentiel pour collecter des informations précieuses sur la qualité de l'enseignement et d'identifier les domaines à améliorer. En impliquant officiellement ses étudiants dans ce processus,

l'établissement peut récolter des commentaires constructifs et les utiliser pour améliorer leur enseignement. Les enseignants pourront également utiliser les résultats de ces EEE pour mieux comprendre les besoins de leurs étudiants et adapter leur approche pédagogique en conséquence. C'est cet échange de bonnes pratiques entre enseignants suite au retour de ces EEE qui est conseillé fortement par le comité.

- 2 Le comité pense qu'il est possible, voire souvent nécessaire compte-tenu des urgences, de garder des moments d'échanges informels en lien avec la qualité, mais qu'il faut trouver le moyen d'en faire régulièrement de brefs procès-verbaux de manière à pouvoir enrichir l'avancée globale de la démarche qualité.
- 3 Le comité recommande à l'établissement de mettre en place une action pour créer le vademécum qui avait été prévu pour les enseignants. Cela implique des étapes claires pour sa création, sa diffusion et la formation des enseignants à son utilisation. Enfin, le comité recommande aussi l'élaboration de critères de qualité spécifiques pour évaluer régulièrement l'utilisation et l'efficacité de ce futur vade-mecum

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 ANALYSE

Pertinence du programme

- 1 Le comité a relevé que les enseignants du cursus informatique passaient du temps à expliquer à leurs étudiants la finalité de ce qu'ils leur dispensent en cours, qu'ils adaptaient régulièrement leur pédagogie en fonction du feed-back des maîtres de stage, n'hésitant pas à aller au-delà du syllabus. D'un point de vue matériel, le comité a cependant noté que les étudiants devaient venir avec leur propre ordinateur et que la connexion wifi, ainsi que la disponibilité en prises de courant, n'étaient pas optimales, ce qui est plutôt problématique dans une filière informatique.
- 2 Le comité a relevé que la CAP avait réalisé un audit des besoins numériques des professeurs dans une réunion lors de laquelle un bilan a été fait des enseignements lors la pandémie et de la période post-covid-19, l'idée aujourd'hui étant de se diriger vers un enseignement hybride et multimodal. Les salles de classe ont donc été équipées (ordinateurs, casques de réalité virtuelle...) afin de pouvoir proposer ce type d'enseignement aux étudiants. Il reste maintenant à construire de vrais dispositifs d'enseignement faisant bon usage pédagogique de ces technologies du numérique.
- 3 Le comité a noté qu'une analyse du cursus, sous la forme de SWOT, avait été menée par les maîtres de stage et personnes accueillant les étudiants en stage, ces derniers portant déjà régulièrement un focus sur l'harmonisation des pratiques pédagogiques. L'analyse de ces SWOT a été faite en conseil pédagogique par les professeurs, dont les résultats sont bien renseignés dans le Dossier d'Avancement. Le comité a constaté aussi la création d'un fichier Excel sur TEAMS pour le suivi des étudiants de bloc 1 avec organisation pour eux d'un conseil de classe après les délibérations de janvier.

Cohérence du programme

- 4 Le comité a noté la création de fiches pédagogiques et de grilles d'évaluation pour les étudiants, ainsi que l'obligation imposée par la direction auprès de tous ses enseignants de les utiliser, mais aussi de recueillir les retours de la part des étudiants sur cette démarche.
- 5 Le comité souligne la volonté des enseignants de vouloir adapter constamment leurs cours en fonction des besoins de leurs étudiants. Il souligne l'importance de poursuivre dans cette direction et de pérenniser les enquêtes de satisfaction mises en place par le corps enseignant pour répondre aux attentes des étudiants. Le comité a noté que les enseignants avaient essayé d'adapter au mieux leurs pratiques pédagogiques lors de la pandémie et qu'ils envisageaient de continuer à proposer à leurs étudiants des cours à distance en complément du présentiel.

- 6 Le comité a pu constater le dynamisme des interactions entre les différents enseignants et a relevé l'implication de ceux-ci dans les différentes unités d'enseignement. Ce dynamisme gagnerait cependant à être davantage formalisé afin d'alimenter plus efficacement les réunions formelles à l'organisation périodique.
- 7 Certains étudiants rencontrent des difficultés à trouver des lieux de stage ou des stages en rapport direct avec leur projet professionnel. Ils trouvent ces opportunités de stage en passant notamment par les propres réseaux de leurs enseignants.

Efficacité et équité du programme

- 8 Le comité a constaté que les étudiants de la filière informatique trouvaient leurs enseignants excellents et motivants, les poussant à suivre les cours et à travailler. Ils reconnaissent les connaissances non-négligeables et actualisées d'un point de vue technologique de leurs enseignants qui ont toujours des réponses à leur apporter et qui restent disponibles pour les suivre régulièrement dans leur progression. Ils les trouvent très à l'écoute de leurs problèmes, n'hésitant pas à les passer en distanciel quand cela est nécessaire (en utilisant la plateforme Teams, ce qui semble très bien convenir aux étudiants), comme par exemple en cas de problème de mobilité.
- 9 Un service d'aide à la réussite (SAR) a été créé au sein de l'établissement qui propose des séances de remédiations pour les étudiants en difficultés ainsi qu'une Cellule d'Appui Pédagogique (CAP) avec des propositions d'accompagnement pour les professeurs dans l'élaboration de leurs pratiques professionnelles, mais aussi d'une offre de formation continue ou encore d'un panel de ressources émanant d'une veille pédagogique et de projets de recherches menés par les enseignants de la HEL. Le comité souligne la pertinence, au niveau de l'établissement, de ces deux services pédagogiques (SAR et CAP) destinés aux étudiants et aux professeurs et leur articulation réciproque, même s'il a noté que leur articulation avec la filière informatique était encore loin d'être optimale. Il a pu également prendre la mesure des différentes actions menées par ces deux services à destination de leur public-cible. Toutefois, ils constatent que, malgré leur dynamisme, ces services ont encore du mal à rencontrer toutes les attentes des étudiants et de leurs professeurs dans le cursus informatique.
- 10 Le comité relève un besoin exprimé à la fois par les enseignants et les étudiants de disposer d'un véritable lieu d'échange, voire lieu de vie sociale.

RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité suggère une meilleure coordination entre les deux services SAR et CAP de l'établissement et le département d'informatique, ceci afin de mieux satisfaire les requêtes des étudiants et des professeurs. Ces derniers s'avèrent désireux d'approfondir leurs compétences pédagogiques et techniques.
- 2 Le comité encourage à formaliser l'initiative de la création d'un réseau d'anciens élèves et à l'intégrer à la démarche qualité au niveau institutionnel. Il est persuadé qu'un tel réseau favoriserait la promotion de la filière et rendrait plus dense l'offre de stage. Aussi, il est convaincu de la plus-value d'un échange entre les anciens étudiants (nouveau professionnels) et les étudiants, notamment via des témoignages-métiers.

- 3 Une autre recommandation importante faite par le comité, en matière de stage, est celle que l'établissement puisse mettre en place des modes de communication plus efficaces pour mieux informer les étudiants sur les différentes possibilités de stage qui leur sont offertes. Cela pourrait se faire par exemple en organisant des séances d'information sur les stages, en élaborant un guide détaillé sur leurs offres ou encore en mettant en place des outils numériques pour faciliter leur recherche.
- 4 Le comité encourage vivement l'établissement à investir dans la formation continue de ses enseignants, ce que ces derniers semblent réclamer afin de favoriser l'évolution de leurs pratiques pédagogiques. Comme ces pratiques évoluent constamment, il est important que les enseignants restent à jour sur les dernières méthodes et technologies éducatives. Cette formation continue peut prendre la forme d'ateliers pédagogiques, de séminaires ou de formations en ligne. Elle peut aider les enseignants à mieux comprendre les besoins de leurs étudiants, à adapter leur enseignement aux styles d'apprentissage individuels, à utiliser des technologies éducatives innovantes, à développer des évaluations plus pertinentes et à créer des environnements d'apprentissage plus inclusifs.
- 5 Le comité invite à la réorganisation de moments conviviaux entre professeurs et étudiants qui permettent d'avoir des retours informels sur l'organisation du cursus.

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 Le comité a noté que la CDQ avait rédigé un Manuel de procédure Qualité HEL qui avait été présenté lors de la CoQua du 12/11/19. Le comité note avec satisfaction la réalisation récurrente d'enquêtes par la CDQ via courriel ou téléphone auprès des extramuros des bacheliers de la HEL.
- 2 Une liste importante et sans doute exhaustive de la multitude d'actions (enquêtes, réseaux sociaux, présentations...) menées pour diffuser la culture qualité dans l'établissement est présentée dans le Dossier d'avancement. Le comité s'en félicite mais fait la remarque qu'il convient de rester vigilant quant à la possibilité de mener efficacement toutes ces actions de front, compte tenu du faible pourcentage d'équivalent temps plein de l'établissement dédié à cela.
- 3 Le comité constate une grande richesse en termes d'actions et de procédures dédiées à la démarche qualité. Toutefois, le comité souligne que cette richesse est supportée par un petit nombre de personnes (faible ETP) et ils s'inquiètent de la capacité de l'établissement à pérenniser ainsi le bon déroulement de la démarche qualité. Le comité salue néanmoins le bon suivi effectué vis-à-vis des plans d'actions lors des 4 réunions de la commission qualité.

Implication des parties prenantes

- 4 Le comité salue la qualité du Dossier d'avancement et sa relecture par le corps enseignant. Toutefois, il constate que les enseignants n'ont pas été impliqués dans sa rédaction, tout en notant cependant positivement leur participation, ainsi que celle des étudiants à l'élaboration des analyses SWOT. Le comité souhaite mettre en évidence l'originalité et la pertinence d'élaborer avec l'aide des différentes parties prenantes (étudiants, enseignants...) différentes SWOTs. Ce type de démarche permet de récolter des informations précieuses. Le comité a noté comme point très positif que les étudiants avaient été impliqués dans la construction des questionnaires pour les enquêtes de satisfaction.
- 5 Le comité a noté qu'il était difficile pour la direction et la CDQ de diffuser aisément le bien fondé de démarche qualité auprès des étudiants, mais qu'elles souhaitaient à l'avenir aller davantage à leur rencontre pour cela. Les mails ne passent pas bien en direction des étudiants, alors que le comité constate que cela les intéresse. Le problème des étudiants c'est que certains ne voient pas les effets bénéfiques de cette démarche. Il y a des améliorations qu'ils constatent au niveau du déroulement des cours et de leur accompagnement, mais ne se rendent pas compte que celles-ci découlent aussi de la démarche qualité.

- 6 Le comité a constaté que la direction a pris conscience de l'importance d'impliquer davantage les anciens étudiants et de constituer un réseau d'alumni. Il a noté qu'une plateforme de communication numérique (Discord) avait été mise en place à ce sujet, mais qui n'est pas vraiment un outil institutionnel. Il salue néanmoins cette première phase de la mise en place d'un tel outil de communication en réseau. Le comité a relevé aussi que les alumni étaient souvent invités à certains cours donnés par des experts extérieurs à l'établissement ou à d'autres proposés suite aux retours des maîtres de stage.
- 7 Le comité a relevé que les étudiants de la section, ainsi que leurs enseignants, étaient en demande d'un lieu de convivialité et d'échanges qui leur permette le contact avec leurs camarades des autres sections. De même, ils constatent rester très souvent entre eux dans un même bloc. Ce lieu qu'ils évoquent devrait contribuer à accroître leur intérêt pour la vie de l'établissement et donc par conséquent leur engagement dans la démarche qualité de la filière.

RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité encourage les différentes parties prenantes de la filière à croiser les résultats obtenus dans le cadre de ces différentes SWOT car il est persuadé que cet échange d'informations permettra d'augmenter significativement le dialogue entre les différents acteurs et de contribuer à l'appropriation et au partage de la culture qualité.
- 2 Concernant les actions prévues dans le cadre de la démarche qualité et bien identifiées par le comité, ce dernier conseille de les prioriser afin de maximiser au mieux les avancées déjà obtenues. Il s'agirait par exemple de focaliser son action sur celles qui ont le plus grand impact sur la qualité de l'enseignement et le service apporté aux étudiants.
- 3 Le comité recommande à l'établissement de mettre en place une procédure de désignation de délégués étudiants dans les classes de manière à les impliquer davantage dans la démarche qualité, notamment dans la gestion de problèmes les concernant et de solutions pour les régler. Il suggère aussi de bien communiquer autour de cette désignation de manière à ce que les étudiants identifient facilement leurs délégués

Conclusion

Le comité tient à remercier l'établissement pour la qualité des documents fournis en préparation à la visite et pour l'accueil qui a favorisé des échanges francs et sincères avec les membres du comité. Il recommande à l'établissement de poursuivre ses efforts dans l'avancée de sa démarche qualité. Il a constaté que les politiques et procédures dans ce cadre se montraient efficaces pour améliorer la qualité de l'enseignement et le service apporté aux étudiants. La HEL démontre ainsi la poursuite de son engagement en ce sens.

Malgré les difficultés multiples, dont financières, qui se présentent à l'établissement, le comité encourage vivement la HEL à maintenir sa forte orientation vers la qualité, en s'appuyant sur les nombreuses procédures et actions déjà en place, même s'il s'agira d'en prioriser certaines par rapport à d'autres, compte tenu des forces en présence, ceci pour assurer le maintien et le suivi du plan d'action construit par la direction et la coordination de la qualité.

Droit de réponse de l'établissement



Évaluation continue
Informatique
2022-2023

Droit de réponse de l'établissement évalué

Commentaire général éventuel :

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

Partie du rapport (A/B/C) n° de page, n° §	Observation de fond

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

Directeur de département
Patrick Alexandre
(Signature)
Signature numérique de Patrick Alexandre (Signature)
Date : 2023.06.27 14:08:24 +02'00'

Nom et signature du coordonnateur de l'autoévaluation

HALUSIAK Emilie