



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

**Evaluation des bacheliers en « e-business »,
« informatique et systèmes (finalité automatique) »
et « informatique de gestion »
2011-2012**

RAPPORT FINAL DE SYNTHÈSE

Haute Ecole Provinciale de Hainaut - Condorcet

Comité des experts :

M. Pierre COUVREUR, président

M. Jean-Marc DINANT, Mme Patricia FENERBERG, M. Gildas GAUTIER,

M. Alain MARTEL, M. Elie MILGROM, experts

13 juin 2012

INTRODUCTION

L'Agence pour l'Évaluation de la Qualité de l'Enseignement Supérieur (AEQES) a procédé en 2011-2012 à l'évaluation des cursus « Informatique »¹. Dans ce cadre, le comité des experts susmentionné, mandaté par l'AEQES, s'est rendu les 24,25,28 et 29 novembre 2011 à la Haute Ecole Provinciale de Hainaut-Condorcet afin de procéder à l'évaluation des bacheliers « e-business », « informatique de gestion » et « informatique et systèmes ». 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 directions concernées à cette étape du processus d'évaluation externe. Ils désirent aussi remercier les enseignants, les étudiants, et les membres du personnel administratif et technique qui ont participé aux entrevues et qui ont témoigné avec franchise et ouverture de leur expérience.

L'objectif de ce rapport est de faire un état des lieux des forces et points d'amélioration de l'entité évaluée, et de proposer des recommandations pour l'aider à construire son propre plan d'amélioration dans le cadre du type d'enseignement délivré. Après avoir présenté l'établissement, le rapport examine successivement :

- les programmes et approches pédagogiques ;
- les ressources humaines et matérielles ;
- les relations extérieures et services à la collectivité ;
- la démarche qualité, la gouvernance et la stratégie.

REMARQUE LIMINAIRE

Selon sa mission, le comité des experts établit un seul rapport d'évaluation externe pour les trois bacheliers. Ce rapport intègre toutes les constatations et conclusions qu'il a pu faire suite à sa lecture du rapport d'autoévaluation et à sa visite de l'établissement.

Sauf mention explicite, les considérations émises s'adressent à l'ensemble des trois cursus et donc aussi aux quatre entités.

¹ Cette évaluation couvre les bacheliers professionnalisants « informatique de gestion », « informatique et systèmes » et « e-business » (organisés en hautes écoles et en enseignement de promotion sociale) ainsi que le bachelier de transition et le master « sciences informatiques » (organisés à l'université).

PRÉSENTATION DE L'INSTITUTION

La Haute Ecole Provinciale de Hainaut-Condorcet (HEPH-Condorcet) est une haute école appartenant au réseau de l'enseignement officiel subventionné par la Communauté française de Belgique (CPEONS). Elle est issue de la fusion en 2009 de trois établissements d'enseignement supérieur :

- la Haute Ecole Provinciale Mons Borinage Centre (HEPMBC) ;
- la Haute Ecole Provinciale Charleroi-Université du Travail (HEPCUT) ;
- la Haute Ecole Provinciale du Hainaut Occidental (HEPHO).

La HEPH-Condorcet propose de nombreuses formations dont celles qui font l'objet du présent rapport : le bachelier « e-business » (EB), le bachelier « informatique et systèmes » (IS) et le bachelier « informatique de gestion » (IG). Ces cursus sont répartis dans trois villes et constituent quatre entités :

- le cursus EB, qui fait partie de la catégorie économique de la HEPH-Condorcet, est organisé à Tournai ;
- le cursus IS, qui fait partie de la catégorie technique, est organisé à Tournai également ;
- le cursus IG, qui fait partie de la catégorie économique, est organisé à Charleroi et à Mons.

PRINCIPALES FORCES RECONNUES

- 1 Le comité des experts a pris connaissance du Projet Pédagogique Social et Culturel de la haute école et l'a beaucoup apprécié. Il regrette toutefois que ce projet soit « méconnu de la plupart des enseignants » selon les propres termes du rapport d'autoévaluation.
- 2 Il ressort de la lecture de ce rapport et des entretiens avec les équipes enseignantes et les étudiants que les principaux objectifs des formations sont correctement atteints.
Les témoignages recueillis auprès des anciens étudiants et des employeurs confirment ce constat et montrent aussi que les diplômés des différents cursus sont bien préparés aux exigences de la vie professionnelle et de leur futur métier.
- 3 Le comité des experts a été très intéressé par l'existence des contrats pédagogiques. Ceux-ci peuvent permettre de donner une information précise aux étudiants quant aux objectifs des cours, aux modes d'évaluation, etc.
Il s'agit d'un concept plus fort que celui usuel de fiche descriptive puisqu'il implique le principe d'un engagement mutuel (étudiant-enseignant).
- 4 Les programmes évalués reposent sur des bases solides comprenant des enseignements généraux, méthodologiques et des travaux pratiques. Toutefois, la proportion de travaux pratiques mériterait d'être réexaminée, certains étudiants témoignant le souhait de suivre moins de développements théoriques.
D'une manière générale, les formations sont appréciées des étudiants et l'aspect « formation à l'autonomie d'apprentissage », très important pour les métiers concernés, a notamment été systématiquement souligné. Il pourrait être encore plus encouragé par les enseignants.
- 5 L'évaluation des apprentissages est diversifiée au sein des différentes sections (évaluation continue, écrite, orale, etc.). Ses modalités et pondérations sont aussi bien communiquées aux étudiants.
D'autre part, dans le rapport interne, deux suggestions intéressantes sont reprises :
 - renforcer l'évaluation continue, principalement en début de cursus ;
 - encourager l'autoévaluation par le recours à la plateforme numérique.

Recommandation : le comité des experts y adhère et conseille, en particulier, de systématiser l'évaluation formative, celle-ci permettant à l'étudiant de favoriser sa réussite en se situant dans sa démarche d'apprentissage.
- 6 Les dispositifs de stages et de travaux de fin d'études sont bien organisés pour l'ensemble des sections et sont d'ailleurs jugés de manière positive par les étudiants.
Ceux-ci trouvent les stages essentiels et profitables : « *le stage fait tout* ». Ils apprécient, en particulier la mise à disposition d'une liste de lieux de stage à partir de laquelle ils accomplissent une démarche personnelle de recherche et donc un pas supplémentaire et encadré vers l'autonomie. D'autre part, les bons résultats des étudiants pour les stages démontrent aussi le degré de satisfaction des jurys et des maîtres de stage au sein de l'entreprise.
- 7 La haute école est spécialement active en matière d'aide à la réussite. Un service de promotion de la réussite a été mis en place. Celui-ci déploie de nombreuses actions, notamment à l'intention des étudiants de première année pour leur donner une bonne méthodologie de travail, leur apprendre à bien prendre des notes ou encore organiser le tutorat. Des séances de renforcement peuvent également être mises sur pied.

- 8 D'une manière générale, les étudiants soulignent la disponibilité et la motivation des équipes enseignantes pour les aider. Les experts, au travers des entretiens, ont pu clairement remarquer cette disponibilité et cette motivation.

Deux observations peuvent encore être ajoutées :

- les taux d'échecs restent interpellant, même s'ils ne sont pas spécifiques à la HEPH-Condorcet ;
- les instruments de remédiation ne semblent pas appliqués partout de la même manière.

Recommandation : le comité des experts ne peut donc que suggérer une uniformisation entre les sections et, si possible, une augmentation du volume offert.

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

Cursus « E-Business »

- 9 La formation comporte de nombreux cours dans des domaines variés, ce qui donne à l'étudiant une large ouverture d'esprit, de la polyvalence et, en conséquence, la possibilité de travailler dans plusieurs domaines. Cette dimension généraliste est appréciée par les étudiants.
- 10 Selon les témoignages recueillis, cette section permet d'envisager avec succès des passerelles universitaires qui semblent parfois un passage obligé pour accéder à l'emploi. Même si la formation poursuit deux objectifs, l'accès à la profession et la possibilité de poursuivre des études universitaires, le comité s'interroge sur le caractère réellement professionnalisant d'une formation généraliste qui semble, dans certains cas, jouer un rôle d'orientation vers des études de type long.

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

- 11 Les experts ont aussi relevé une excellente initiative : le cours « d'audit de sites Web » qui permet, en deuxième année, une expérience d'accès au monde professionnel.

Cursus « Informatique et Systèmes »

- 12 Selon les témoignages recueillis, cette formation semble en adéquation avec une demande spécifique du marché de l'emploi. Les étudiants et anciens ont insisté sur le rôle capital du stage dans leur formation. La qualité des travaux de fin d'études a pu être, en particulier, relevée. De plus, c'est très souvent pour eux la porte d'entrée dans la profession.
- 13 La petite taille de la section est certainement un atout qui contribue à créer un climat de confiance et de convivialité entre étudiants et enseignants.
- 14 Le comité des experts a aussi retenu une initiative pédagogique originale qui consiste, en première année et pour certains travaux de groupes, à associer des étudiants issus de parcours différents : général et technique.

Cursus « Informatique de gestion »

- 15 Anciens étudiants et employeurs s'accordent à dire que l'offre de formation répond bien aux besoins du marché. Le comité des experts a aussi relevé qu'une grande proportion de diplômés était embauchée sur le lieu de stage.

- 1 Aujourd'hui, les contrats pédagogiques n'existent pas dans toutes les sections évaluées et leur contenu est fort variable. D'autre part, les objectifs pédagogiques ne sont pas toujours exprimés correctement en termes d'acquis visés par l'apprentissage.

Recommandation : le comité a bien noté le projet de généraliser l'ensemble de ces contrats à la haute école, sur base d'un modèle revu et unique, et ne peut que l'encourager. À cette occasion, il serait souhaitable de les mettre en harmonie avec les recommandations européennes reprises, par exemple, dans le guide d'utilisation ECTS et, plus particulièrement, de veiller à la formulation correcte des objectifs d'apprentissage en termes de savoirs, aptitudes et compétences à acquérir par les étudiants. Par ailleurs, les contrats pédagogiques et les fiches ECTS mériteraient de ne constituer qu'un seul document et d'être aisément accessibles en ligne.

- 2 Les programmes ne paraissent pas définis en fonction du lien entre enseignements à dispenser et référentiels de compétences métier. Les contributions de chaque composante des programmes aux profils de sortie correspondants ne sont pas clairement explicitées.
D'une manière générale, travailler avec le concept de compétence ne semble pas encore inscrit dans la mentalité des enseignants.

Recommandation : le comité des experts encourage la mise en œuvre de l'action, envisagée par la haute école, qui vise à éclairer les enseignants sur la pédagogie par compétences.

- 3 En matière de coordination pédagogique, le comité des experts a pointé plusieurs initiatives intéressantes. Toutefois, il ne peut que constater que la coordination pédagogique est trop informelle et pas assez systématique.

Recommandation : il est indispensable de favoriser l'organisation de rencontres formelles planifiées et périodiques en vue de réaliser un pilotage collégial de chacune des formations. Puisque les Conseils de catégorie sont éloignés du terrain, il pourrait être responsabilisant de mettre en place un lieu de concertation intermédiaire avec représentation des étudiants.

- 4 Vis-à-vis des contenus des programmes, les experts soulèvent les questions suivantes :
 - pour pallier la déficience en « compétences douces » souvent reprochée aux informaticiens (compétences communicationnelles, savoir-être, communication orale et écrite en langue française), le contenu relatif à ces disciplines des divers programmes ne devrait-il pas être renforcé ?
 - les cours de droit, inclus dans certaines formations, ne devraient-ils pas être davantage orientés vers le droit en relation avec les TIC, à savoir le droit de la propriété intellectuelle, la cyber criminalité, le droit de la vie privée ?
 - les étudiants, les anciens et les employeurs rencontrés souhaitent un renforcement des connaissances en langue anglaise. Divers éléments constatés par les experts (absence d'organisation de groupes selon les niveaux, par exemple) traduisent aussi un besoin d'amélioration de l'offre de formation linguistique aux étudiants des divers cursus. D'autre part, l'absence d'un cours de néerlandais ne constitue-t-elle pas également un handicap pour l'insertion professionnelle des étudiants dans les régions de travail qui exigent son usage ?

Recommandation: les experts invitent la haute école et ses sections à engager des réflexions sur ces questions.

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

- 5 Sur le plan des approches pédagogiques, le comité des experts a relevé un certain nombre d'initiatives intéressantes (au niveau des projets, du travail en équipe, de collaborations en interne ou avec le monde professionnel, par exemple). Mais la vision de l'enseignement reste, en général, très transmissive et on

voit peu de signes d'une réflexion collective au sujet de l'adéquation des approches pédagogiques avec les objectifs d'apprentissage poursuivis.

Recommandation : les experts encouragent les différentes sections à mener chacune une réflexion collective afin de bien mettre en adéquation les approches pédagogiques et les objectifs poursuivis.

- 6 Les experts ont relevé la mise à disposition d'un campus numérique et le déploiement de la plateforme « Moodle ». Toutefois son appropriation par les enseignants n'est pas généralisée et les possibilités d'*e-learning* pourraient être davantage développées.

Recommandation : le comité recommande un usage généralisé de la seule plateforme « Moodle » et une exploitation plus large des possibilités à valeur ajoutée pédagogique que peut offrir un tel outil. Ici aussi, une réflexion collective s'impose.

- 7 En ce qui concerne les évaluations certificatives des apprentissages des étudiants, les experts n'ont pas toujours trouvé d'éléments attestant qu'elles sont bien cohérentes avec les objectifs des formations. Certaines questions posées ont parfois semblé peu adéquates, en termes de niveau notamment.

Recommandation : le comité recommande de s'assurer, de manière systématique, que les évaluations sont cohérentes avec les objectifs fixés et d'utiliser des critères clairement explicités et définis en concertation. Le développement d'une approche par les compétences, dans la définition des enseignements et dans celle de leur évaluation, favoriserait la mise en cohérence attendue à ce niveau.

- 8 Certaines notes de cours et syllabi sont d'excellente qualité. Toutefois, la qualité de l'ensemble reste assez hétérogène : certains contenus ont notamment paru très descriptifs aux yeux des experts. D'autre part, ces supports pédagogiques ne sont pas tous mis en ligne ou le sont parfois tardivement.

Recommandations :

- les experts incitent les sections à définir collectivement le rôle des syllabi et le contenu à leur donner ;
- ils suggèrent d'envisager une démarche de mutualisation entre les sections, en particulier pour les cours de base.

- 9 Les experts notent que la réalité de l'encadrement et du suivi des stages est disparate selon les filières, cette fonction relevant dans certains cas du volontariat bénévole des enseignants. Certains stages apparaissent peu suivis par les enseignants, sauf bien sûr en cas de problème. Les crédits horaires attribués dans la charge des enseignants sont aussi variables et inégalement définis.

D'autre part, les objectifs des stages, compte tenu de l'absence de contrats pédagogiques les concernant, ne semblent pas explicités de manière suffisamment formelle aux étudiants.

Une remarque analogue peut être faite pour les travaux de fin d'études. Au vu de certains de ces travaux, il n'est pas assuré que tous les étudiants soient convenablement formés pour atteindre les exigences requises (par exemple, en matière d'orthographe et de grammaire française, de sens critique, de recherche et référencement documentaire, etc.).

Recommandation : le comité invite les sections à étendre la rédaction des contrats pédagogiques aux stages et aux travaux de fin d'études et la haute école à définir des crédits temps homogènes pour le suivi des stages par les enseignants.

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

- 10 La charge de travail des étudiants n'a pas été, en général, évaluée en unités ECTS comme cela est exigé aujourd'hui. Le raisonnement pour évaluer cette charge semble avoir été fait en heures de cours et donc

les valeurs ECTS attribuées au divers cours ne reflètent pas la véritable charge totale de travail de l'étudiant.

Cela étant dit, les experts n'ont pas enregistré, au cours des entretiens, de reproches exprimés par les étudiants à l'égard de cette charge.

Recommandation : le comité des experts invite les sections à mesurer, en unités ECTS, la charge de travail liée à chaque cours en consultant les étudiants ainsi que les enseignants.

Cursus « E-Business »

- 11 Le contenu du programme paraît parfois en décalage eu égard à ce qu'attend le monde de l'entreprise pour un tel profil professionnel. Par exemple, Javascript, un langage principalement utilisé dans les pages web, n'est pas enseigné, etc.
- 12 Le taux d'échec en année terminale est anormalement élevé. Ce problème semble corrélé au fait que le stage et le travail de fin d'études constituent, en général, deux épreuves disjointes. La réalisation de celles-ci dans un laps de temps court semble être difficile pour les étudiants.
 - Recommandation : le comité des experts encourage la mise en place de la remédiation envisagée qui consiste à introduire un cours de méthodologie et à associer les deux épreuves, en reconsidérant la place de ces travaux dans le calendrier de la 3^e année.

Cursus « Informatique et Systèmes »

- 13 Le comité a constaté une grande hétérogénéité au niveau de la forme des syllabi. En outre, certains contenus devraient être actualisés.
- 14 La formulation du référentiel de ce diplôme selon une approche par les compétences favoriserait ici une meilleure identité de la section et une plus grande clarté du profil de sortie, qui sont reconnues comme insuffisantes.
- 15 Les étudiants rencontrés ont mentionné le problème occasionnel de la répartition de l'horaire des examens pour lequel ils se disent peu concertés.

Cursus « informatique de gestion »

- 16 Bien que les grilles de cours soient les mêmes pour les deux implantations (Charleroi et Mons), les contenus sont souvent différents, ce qui s'explique compte tenu de la récente fusion. Les experts engagent les équipes enseignantes à réaliser dès que possible une harmonisation, en structurant le référentiel de formation commun de ce diplôme sur une approche par compétences, de nature à favoriser une cohérence dans les objectifs de formation et en permettant néanmoins une liberté de contenus possibles aux enseignements sur les deux sites.
- 17 Sur le site de Charleroi, l'évaluation continue apparaît peu systématisée et mériterait d'être développée.

CHAP 2 : Les ressources humaines et matérielles

PRINCIPALES FORCES RECONNUES

a. Ressources humaines

- 1 Les équipes enseignantes sont soudées, compétentes et soucieuses de tenir leurs enseignements à jour. Leur enthousiasme et leur implication sont très perceptibles. Le comité des experts les encourage à mettre ces qualités au service d'objectifs communs bien définis.
- 2 Même si certaines difficultés sont parfois rencontrées par les nouveaux enseignants ou pour la prise en charge de nouveaux cours, les compétences disciplinaires du corps professoral sont d'un excellent niveau.
- 3 Le personnel administratif et technique rencontré s'implique au mieux pour fournir un service efficace et de qualité aux étudiants.
- 4 Des ressources humaines significatives sont allouées à l'approche qualité au niveau de la haute école (une coordonnatrice institutionnelle notamment est désignée) et des entités évaluées.

b. Ressources matérielles

- 1 Le matériel informatique didactique est, en général, approprié. Il y a suffisamment de laboratoires et de postes de travail.
- 2 Suite à la fusion de 2009, l'infrastructure informatique (notamment le réseau global) est en bonne voie d'harmonisation. Il en est de même pour la gestion centralisée des ressources logicielles.

Cursus « E-Business »

- 3 Les nouveaux bâtiments du zoning de Froyennes sont très confortables. La plus-value liée à cette implantation reste cependant à confirmer : selon les étudiants rencontrés, ils sont trop éloignés du centre ville et sont difficilement accessibles par les transports en commun.

Cursus « Informatique et Systèmes »

- 4 Le comité a relevé un bon environnement de travail, en particulier au niveau des locaux qui sont spacieux.

Cursus « Informatique de gestion »

- 5 Les experts ont pu constater, en visitant le chantier en cours, l'importance des investissements réalisés sur le site de Mons pour offrir aux étudiants de nouveaux laboratoires informatiques.

PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES

a. Ressources humaines

- 1 La formation continue des enseignants, dans leur champ disciplinaire, ne semble pas suffisamment stimulée. Celle-ci s'appuie essentiellement sur des initiatives personnelles. De plus, selon certains témoignages recueillis, la procédure à suivre est compliquée et le financement pas toujours disponible.

Les enseignants sont pourtant en demande.

Recommandation : le comité des experts suggère de développer une politique institutionnelle en la matière.

- 2 Sur le plan pédagogique, le comité a bien noté l'obtention par les enseignants d'un certain nombre de CAPAES. Cependant, il estime que ceux-ci pourraient tirer profit de formations pédagogiques et d'une réflexion pédagogique collective s'appuyant, non pas sur l'intuition ou l'expérience, mais sur l'état des connaissances actuelles (pour mettre en œuvre une véritable approche par compétences, par exemple).
- 3 De manière générale, l'intervention de professionnels en activité comme enseignants (intervention ponctuelle ou plus permanente sur un cours), apparaît limitée et devrait recevoir une attention particulière pour ces formations à caractère professionnalisant.
- 4 La direction des catégories auxquelles les sections évaluées appartiennent est rendue difficile par l'éloignement géographique des sites et par la multiplicité des responsabilités à exercer.

b. Ressources matérielles

Cursus « Informatique et Systèmes »

- 1 Le comité a noté que le matériel didactique (automates programmables) est devenu, partiellement du moins, obsolète et n'est plus suffisamment représentatif des pratiques de l'entreprise. Ce point a été souligné également par les étudiants, les anciens et les employeurs.

Recommandation : le comité encourage la poursuite de l'investissement récent dans du nouveau matériel de définir clairement un plan de mise à niveau.

Droit de réponse de l'établissement

- 2 En outre, des difficultés d'accessibilité aux équipements informatiques généralistes ont pu être soulevées du fait de la concurrence d'autres filières plus importantes en nombres d'étudiants.

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

PRINCIPALES FORCES RECONNUES

- 1 Les liens avec l'extérieur sont nombreux : organisations et participations à des forums, colloques, conférences, etc.
- 2 D'une manière générale, les relations entretenues avec les employeurs dans le cadre des stages semblent constructives.

PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES

- 1 La mobilité internationale des étudiants des sections évaluées est très faible. Cependant, des procédures formalisant les démarches à effectuer pour les stages et échanges d'études Erasmus ont été développées par la cellule qualité.

Recommandation : le comité des experts suggère de faire prendre conscience aux étudiants de la plus-value engendrée par une telle expérience internationale.

- 2 Le comité a aussi constaté que, même au niveau interrégional, les étudiants ne saisissent pas suffisamment les opportunités de stages offertes. Ils devraient certainement être encouragés à le faire.
- 3 Quant au service à la société, le rapport d'autoévaluation est assez peu explicite sur le sujet. Dans celui-ci, le service à la société est essentiellement envisagé sous l'angle de l'aide apportée par les stages ou projets d'étudiants aux entreprises. Il convient néanmoins de relever des initiatives originales, telles que les pratiques d'audit de site Web dans la filière « e-business ».

Recommandation : les experts recommandent de développer les échanges d'expertise avec le milieu industriel.

PRINCIPALES FORCES RECONNUES

- 1 Le rapport d'autoévaluation paraît avoir été élaboré avec objectivité et franchise. Sa structure de rédaction distinguant constat et analyse a été appréciée par le comité des experts. Les diagnostics de synthèse de fin de rapport sont lucides et réalistes et les solutions proposées pragmatiques. La présence du glossaire a été fort utile pour la lecture.
- 2 Le comité des experts a relevé un bon nombre d'avancées positives décidées entre la rédaction du rapport d'autoévaluation et sa visite, notamment en matière d'actions qualité.
- 3 La direction de la haute école a bien pris la mesure de l'importance du management de la qualité :
 - en constituant un bureau qualité pour toute l'institution dès la fusion et un groupe de travail pour l'amélioration de la qualité. À cela s'ajoutent divers groupes de travail au sein des catégories. Des moyens importants sont donc déployés pour l'amélioration de la qualité et de nombreuses actions concrètes ont déjà été mises en chantier ;
 - en prolongeant une démarche de certification « qualité » ISO initiée dans l'une des entités fusionnées (ex-HEPHO : certification dès mars 2010) et en l'élargissant à l'ensemble de la haute école ;
 - en agréant le maintien de l'utilisation de l'outil CAF par la catégorie économique.

PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES

- 1 Les modalités de présentation du rapport d'autoévaluation le rendent très difficile à exploiter : les contenus selon les quatre implantations (EB-Tournai, IS-Tournai, IG-Charleroi et IG-Mons) sont entremêlés, parfois hétérogènes et abordés selon des points de vue totalement différents. Cette forme de présentation a été adoptée, semble-t-il, pour répondre au souhait de l'AEQES de disposer d'un rapport d'un seul tenant pour l'ensemble des cursus évalués.

D'autre part, la lecture du rapport ne démontre pas qu'un sentiment d'unité, d'appartenance à la même haute école existe vraiment : par exemple, les analyses SWOT de fin de rapport sont hétérogènes dans leur présentation et ne semblent pas avoir été coordonnées.

- 2 Aux yeux des experts, l'engagement des enseignants dans la démarche qualité, en particulier dans le système ISO, est encore frêle aujourd'hui. Ceux-ci n'ont pas (ou peu) mené de réflexion collective sur le sujet.

L'outil ISO est, sans aucun doute, pertinent pour accompagner la fusion et l'organisation de la haute école. Mais, sur le plan de la gestion de la qualité pédagogique, le comité des experts est plus réservé. À ce stade, il n'a pas pu constater de retombées concrètes du processus ISO sur la qualité des programmes évalués.

Recommandation : le comité des experts estime que la prise en charge de la qualité des formations évaluées doit se fonder sur l'établissement d'un plan stratégique à court, moyen et long terme, qui devrait être établi sur base de l'analyse du rapport d'autoévaluation et de ce rapport de synthèse.

- 3 Au cours des entretiens, divers problèmes ont été soulevés :
 - l'existence de lourdeurs et lenteurs administratives. Ces problèmes sont-ils à porter à charge de la taille de la haute école ?
 - l'existence aussi d'un sentiment de faiblesse, de difficultés à se faire entendre, face à d'autres sections de la haute école numériquement beaucoup plus importantes.

- 4 Le comité des experts estime que le pilotage des programmes n'est pas suffisamment structuré, la charge de travail de certains responsables de catégorie présente sur plusieurs sites rendant cette tâche très lourde et complexe.

Recommandation : le comité des experts suggère d'explorer les possibilités d'amélioration en matière de pilotage des programmes (par exemple, formaliser une fonction de responsable de programme, créer un organe de pilotage avec représentation des étudiants, etc.).

- 5 Toutes les sections évaluées entreront normalement, dans le périmètre ISO de la haute école en 2012. De ce fait, elles seront donc soumises aux diverses procédures d'enquête prévues. Quelques enquêtes d'évaluation des enseignements par les étudiants ont déjà été réalisées. Mais certaines ont mal fonctionné, les taux de réponses ayant été trop faibles pour tirer des conclusions fiables.

Recommandation : pour l'avenir, le comité conseille de mettre en place une procédure systématique d'évaluation des enseignements par les étudiants en veillant aux critères de qualité qu'il incombe de respecter pour ce type d'enquêtes et de soigner particulièrement la phase de collecte des réponses.

- 6 Le site internet de la haute école a suscité l'attention des experts. Il est bien structuré et attractif. Cependant, il ne permet pas à l'étudiant potentiel de se faire une idée précise du contenu des formations évaluées au travers de ce qui est donné à voir : une simple grille des cours.

Recommandation : le comité encourage la création d'une structure de liens entre les cours et des fiches descriptives (type ECTS ou contrat pédagogique) reprenant les résultats d'apprentissage, les contenus, etc. et la mise en ligne de cette information de manière à informer les étudiants et futurs étudiants.

- 7 La communication vers les étudiants paraît, selon les témoignages et pour l'ensemble des sections évaluées, assez fluide. Cependant, les experts estiment que trop de canaux de communication sont exploités simultanément : portail Condorcet, plateforme « Moodle », valises papier, sites personnels, etc.
- 8 D'une manière presque générale, le rôle du Conseil des étudiants est mal connu des étudiants rencontrés. Le comité des experts s'interroge en conséquence sur son efficacité.

Cursus « E-Business »

- 9 La communication web, importante pour une section préparant notamment à la réalisation de sites web, est sans doute à revoir (exemple : le titre de la page « grille de cours » annonce un « bachelier en droit »).

Cursus « Informatique et Systèmes »

- 10 La section semble manquer de visibilité et il est, de fait, difficile pour le public cible (les étudiants et les employeurs potentiels) de se représenter clairement le contenu de la formation, l'intitulé ne reflétant pas suffisamment son contenu essentiel, à savoir l'automatique. Il serait souhaitable d'être davantage explicite, en particulier via le site web de la haute école.

Cursus « Informatique de gestion »

- 11 Comme déjà souligné plus haut, le processus d'harmonisation entre les implantations de Charleroi et Mons, qui est en cours, devrait s'appuyer fermement sur le référentiel de compétences.

- 12 A cette fin, il gagnerait à être soutenu par une formation des enseignants les éclairant sur les pédagogies appropriées aux types de compétences visées.
- 13 De même, le fonctionnement du conseil de section comme « conseil pédagogique » intersite, investi sur la mise à jour des contenus et des programmes de la filière favoriserait une dynamique d'implication de toutes les parties prenantes autour de cette filière. L'association régulière, instituée et formalisée, de professionnels à la réflexion au sujet de l'évolution des programmes, selon le plan pluriannuel fixé par la catégorie serait de nature à renforcer la dimension professionnalisante de cette formation, en s'appuyant en particulier sur les relations des sections avec les entreprises accueillant des stagiaires.

Conclusion

De l'analyse du rapport d'autoévaluation et de sa visite à la HEPH-Condorcet, le comité des experts a retenu essentiellement les éléments qui suivent :

Les principaux atouts sont :

Pour l'ensemble des cursus :

- la bonne préparation des diplômés aux exigences de leurs futurs métiers ;
- les contrats pédagogiques qui donnent aux étudiants une information précise et leur demandent un engagement ;
- les bases solides des programmes évalués ;
- la grande attention apportée à l'aide à la réussite ;
- la disponibilité pour les étudiants, la motivation et la compétence des équipes enseignantes ;
- le matériel informatique didactique et l'infrastructure informatique qui sont appropriés ;
- l'importance accordée par la direction de la haute école au management de la qualité et les effets positifs déjà induits.

Pour le cursus « E-Business » :

- un diplôme polyvalent ;
- une nouvelle implantation qui peut se révéler porteuse.

Pour le cursus « Informatique et Systèmes » :

- une formation qui répond à une demande spécifique des entreprises ;
- la petite taille de la section qui contribue à créer un climat de convivialité.

Pour le cursus « Informatique de gestion » :

- une offre de formation bien en adéquation avec les besoins du marché de l'emploi ;
- d'importants investissements réalisés sur le site de Mons pour des nouveaux laboratoires informatiques.

Parmi les défis à relever, il y aura sans doute :

Pour l'ensemble des cursus :

- la mise en place systématique d'une véritable pédagogie par compétences ;
- l'uniformisation de la qualité des supports de cours ;
- la généralisation de l'utilisation de la plateforme « Moodle » avec une véritable valeur ajoutée en termes d'apprentissage, y compris à distance ;
- la mesure de la charge de travail des étudiants en unités ECTS ;
- l'amélioration des taux de réussite en première année ;
- l'amélioration de la formation en langues ;
- Le développement de la mobilité internationale des étudiants ;
- le renforcement de l'adhésion des enseignants à la démarche qualité ;
- la bonne administration des enquêtes d'évaluation des enseignements par les étudiants ;
- la suppression des lourdeurs administratives liées au processus de fusion.

Pour le cursus « E-Business » :

- la diminution du taux d'échec en année terminale ;
- la communication web de la section.

Pour le cursus « Informatique et Systèmes » :

- l'actualisation de certains supports de cours ;
- la poursuite du remplacement du matériel didactique ;
- l'amélioration de la visibilité de la formation en explicitant son contenu essentiel.

- *Pour le cursus « Informatique de gestion » :*

- L'harmonisation entre les implantations de Charleroi et Mons.

En ce qui concerne les opportunités qui peuvent s'offrir aux quatre entités évaluées, le comité des experts en souligne quelques-unes :

- la demande actuelle du marché de l'emploi ;
- l'environnement socio-économique intéressant qui entoure chacune des entités évaluées ;
- la renommée des institutions qui ont été regroupées au sein de la HEPH-Condorcet et, d'ores et déjà, de celle-ci, en particulier dans le milieu professionnel ;
- la démarche de certification ISO ;
- le soutien provincial à la fois financier et logistique.

Pour les risques et les menaces, le comité des experts retient en particulier :

- la concurrence locale qui offre souvent des formations similaires ;
- l'évolution constante des TIC qui nécessite une mise à jour des enseignements tout en évitant de les rendre trop pointus au détriment des facultés d'adaptation des diplômés ;
- le manque d'étudiants intéressés par les métiers de l'informatique, notamment le public féminin ;
- la relative méconnaissance par le niveau secondaire (élèves, professeurs) de la nature et des prérequis de l'enseignement supérieur en informatique, ce qui peut être une explication aux nombreux échecs et abandons en première année.

En conclusion générale, le comité des experts tient à souligner deux constats :

- au stade actuel, la valeur ajoutée de la fusion n'apparaît pas encore distinctement. Celle-ci semble, à certains égards, pénaliser le fonctionnement de la haute école : par exemple, les procédures sont alourdies et l'administration centrale est souvent plus éloignée. Par ce constat, le comité des experts encourage l'autonomisation des équipes enseignantes quant à la gestion pédagogique des programmes évalués ;
- il a beaucoup apprécié l'enthousiasme et la compétence des équipes pédagogiques rencontrées.

EN SYNTHÈSE : bacheliers « e-business », « informatique et systèmes » et « informatique de gestion »

Points forts	Points d'amélioration
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ La bonne préparation des diplômés aux exigences du futur métier ⇒ Les contrats pédagogiques ⇒ Les bases solides des programmes évalués ⇒ La grande attention apportée à l'aide à la réussite ⇒ La disponibilité, la motivation et la compétence des équipes enseignantes ⇒ Le matériel informatique didactique et l'infrastructure informatique ⇒ L'importance accordée au management de la qualité et les effets positifs déjà induits 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Le manque de systématisation d'une pédagogie par compétences ⇒ Le caractère hétérogène de la qualité des syllabi ⇒ Le manque de généralisation de l'utilisation de « Moodle », notamment au niveau pédagogique ⇒ Le non-recours au système ECTS pour mesurer la charge de travail des étudiants ⇒ Le faible taux de réussite en 1^e année ⇒ L'inadéquation de la formation en langues ⇒ Le peu de mobilité internationale ⇒ La non-distribution des enquêtes d'évaluation des enseignements par les étudiants ⇒ Les lourdeurs administratives

Opportunités et risques
<p>Opportunités :</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ La demande actuelle du marché de l'emploi ⇒ L'environnement socio-économique intéressant entourant les entités évaluées ⇒ La renommée de la HEPH-Condorcet, en particulier dans le milieu professionnel ⇒ La démarche de certification ISO ⇒ Le soutien provincial <p>Risques :</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ La concurrence locale offrant des formations similaires ⇒ L'évolution constante des TIC qui nécessite une mise à jour des enseignements tout en évitant de les rendre trop pointus au détriment des facultés d'adaptation des diplômés ⇒ Le manque d'étudiants intéressés par les métiers de l'informatique (notamment le public féminin) ⇒ La relative méconnaissance par le secondaire de la nature et des prérequis de l'enseignement supérieur en informatique

Recommandations
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Réunir les contrats pédagogiques et les fiches ECTS en un seul document accessible en ligne ⇒ Eclairer les enseignants sur la pédagogie par compétences ⇒ Formaliser davantage la coordination pédagogique ⇒ Mener, dans chaque section, une réflexion collective sur l'adéquation entre pédagogie et objectifs poursuivis ⇒ Généraliser l'utilisation de « Moodle » et exploiter ses possibilités à valeur ajoutée pédagogique ⇒ Examiner entre sections le rôle et le contenu à donner aux syllabi et envisager une démarche de mutualisation pour les cours communs ⇒ Etendre la rédaction des contrats pédagogiques aux stages et travaux de fin d'études ⇒ Mesurer, en unités ECTS, la charge de travail des étudiants ⇒ Développer une politique institutionnelle de formation continue des enseignants ⇒ Faire prendre conscience aux étudiants de la plus-value d'une expérience internationale ⇒ Développer des échanges d'expertise avec le milieu industriel ⇒ Améliorer le pilotage des programmes ⇒ Soigner particulièrement la phase de collecte des processus d'évaluation des enseignements par les étudiants ⇒ Sur le site web, créer une structure de liens entre les grilles et des fiches type ECTS



Evaluation 2011-2012 des cursus
Informatique

Droit de réponse de l'établissement évalué

Commentaire général éventuel :

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

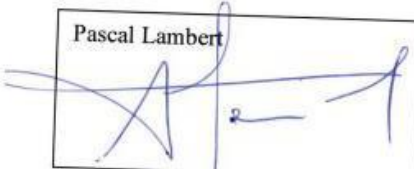
Page	Chap.	Point ¹	Observation de fond
5	1 ^{er}	8	<p>"les instruments de remédiation ne semblent pas appliqués partout de la même manière."</p> <p><i>à remplacer par ...</i></p> <p>"les instruments de remédiation respectent les spécificités des différentes sections."</p>
5	1 ^{er}	10	<p>"Le comité s'interroge dès lors sur le caractère réellement professionnalisant d'une formation généraliste qui semble, dans certains cas, jouer un rôle d'orientation vers des études de type long."</p> <p><i>La proposition modifiant le contenu, nous aimerions maintenir :</i></p> <p>"La formation poursuit 2 objectifs : l'accès à la profession et la possibilité de poursuivre des études universitaires."</p>
7	1 ^{er}	9	<p>" D'autre part, les objectifs des stages, compte tenu de l'absence de contrats pédagogiques les concernant, sont insuffisamment explicités aux étudiants.</p> <p>Une remarque analogue peut être faite pour les travaux de fin d'études. Au vu de certains de ces travaux,</p>

¹ Mentionner la rubrique (force, point d'amélioration ou recommandation) suivie du numéro précédant le paragraphe.

			<p>il n'est pas assuré que tous les étudiants soient convenablement formés pour atteindre les exigences requises (par exemple, en matière d'orthographe et de grammaire française, de sens critique, de recherche et référencement documentaire, etc.)."</p> <p><i>Remarque : la proposition de modification nous agrée mais nous aimerions que la justification d'accompagnement ci-dessous soit également intégrée</i></p> <p>Bien que non contenus dans un contrat pédagogique, les objectifs et directives sont clairement exposés dans les documents fournis aux étudiants et maîtres de stages (conventions de stages, guide de rédaction, recommandations, grilles d'évaluation).</p>
6	1 ^{er}	4	<p>"les formations ne devraient-elles pas inclure des cours de droit en relation avec les TIC, à savoir le droit de la propriété intellectuelle, la cyber criminalité, le droit de la vie privée ?"</p> <p><i>Nous acceptons votre proposition de modification :</i></p> <p>« les cours de droit, inclus dans certaines formations, ne devraient-ils pas être davantage orientés vers le droit en relation avec les TIC »</p>
10	2	b 1	<p>"Le comité a noté que le matériel didactique (automates programmables) est devenu, partiellement du moins, obsolète et n'est plus suffisamment représentatif des pratiques de l'entreprise. Ce point a été souligné également par les étudiants, les anciens et les employeurs."</p> <p><i>Cette remarque n'a pas été intégrée et nous aimerions qu'elle le soit :</i></p> <p>Les enseignants de la section Informatique et Systèmes soulignent que les API viennent récemment d'être remplacés par des automates de type Siemens S7-1200 de toute dernière génération, les automates Festo ne datant, eux, que de 3 ans. Le matériel moins récent concerne plutôt le matériel à commande numérique et le matériel utilisé dans le cadre des projets."</p>

Nom et signature du Directeur-Président

Pascal Lambert



Noms et signatures des Directeurs de catégorie

Anne Verbeke

Willy Degroot



Noms et signatures des coordonnateurs de l'autoévaluation

Silvana De Luca

Cécile Josse

François Dumont

Mitko Vlcev

Jean Wojtalik

