



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

Natacha BRIXY
Joseph PIRSON

RAPPORT D'ÉVALUATION DE SUIVI

Techniques graphiques

Haute École en Hainaut (HEH)

09.07.2018

Table des matières

Techniques graphiques : Haute École en Hainaut.....	3
Partie 1 : principales évolutions de contexte depuis l'évaluation initiale.....	5
Partie 2 : réalisation du plan d'action initial	6
Partie 3 : recommandations pour le développement d'une culture qualité.....	10
Conclusion générale.....	12
Droit de réponse de l'établissement.....	13

Techniques graphiques : Haute École en Hainaut

Contexte de l'évaluation

L'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur (AEQES) a procédé en 2017-2018 à l'évaluation de suivi du *cluster* « Techniques graphiques ». Cette évaluation se situe dans la continuité de l'évaluation précédente de ces cursus, organisée en 2012-2013.

Dans ce cadre, Mme Natacha BRIXY et M. Joseph PIRSON, mandatés par l'AEQES et accompagnés par un membre de la Cellule exécutive, se sont rendus le 15 mars 2018 à la Haute École en Hainaut. 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 réalisés *in situ* et de la consultation des documents mis à disposition. Bien que l'objet de la présente évaluation de suivi soit le bachelier en Techniques graphiques, la visite de suivi (et le rapport qui en découle) ne constitue pas une nouvelle évaluation du programme ; elle vise à mettre en lumière l'état de réalisation du plan d'action établi suite à la visite de 2012 ainsi qu'un ensemble de recommandations en vue de l'amélioration de la culture qualité. En ce sens, le rapport comporte moins des éléments spécifiques au programme que des recommandations plus générales sur la gestion du programme et la démarche qualité qui s'y rapporte.

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 entrevues et qui ont témoigné avec franchise et ouverture de leur expérience.

Composition du comité¹

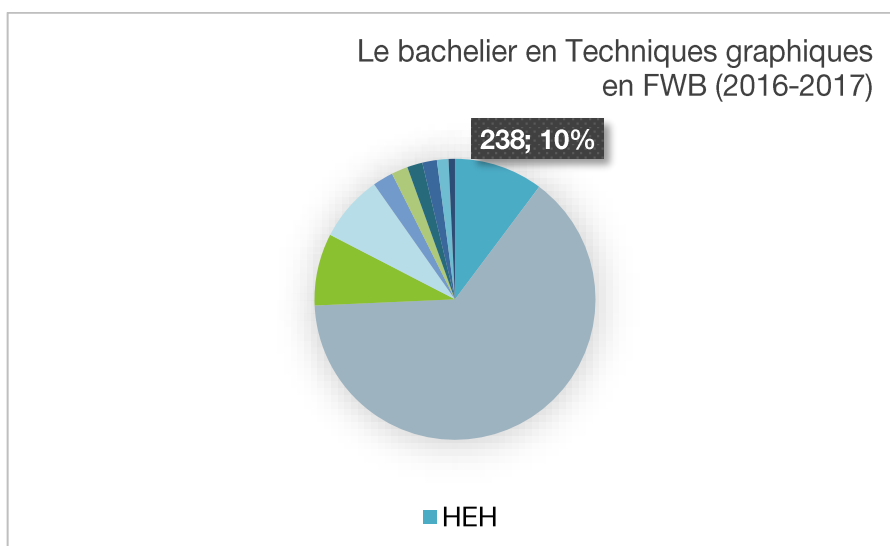
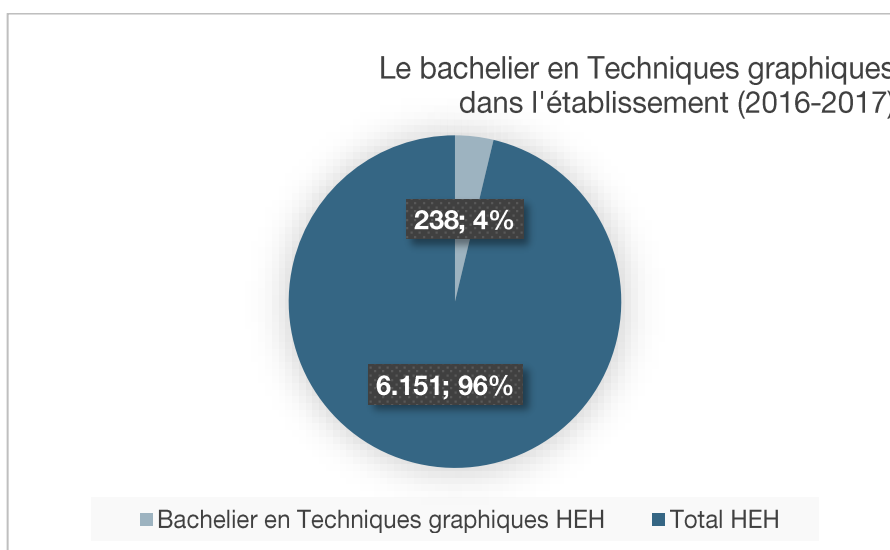
- Mme Natacha BRIXY
- M. Joseph PIRSON

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

Présentation de l'établissement et du programme évalué

La Haute École en Hainaut (HEH), créée par le décret du 5 août 1995, relève du réseau organisé et financé par la Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB). La Haute École comporte quatre catégories (économique, pédagogique, sociale et technique) réparties en quatre implantations sur le Hainaut. Les formations y sont de type court ou long. Les formations en Techniques graphiques se donnent à Mons.

Le bachelier professionnalisant en Techniques graphiques relève de la catégorie technique, au même titre que les programmes professionnalisants en Biotechnique, en Électronique, en Informatique et systèmes et en Sciences de l'ingénieur industriel.



Partie 1 : principales évolutions de contexte depuis l'évaluation initiale

Depuis l'évaluation externe de 2012, le contexte général de l'enseignement supérieur en Belgique francophone a évolué en termes de nomenclature : suite au changement de nom de la « Communauté Française » en « Fédération Wallonie-Bruxelles », la « Haute École de la Communauté Française en Hainaut » est devenue la « Haute École en Hainaut » (HEH). Suite au décret Paysage, la Haute École a également fait le choix de rebaptiser ses quatre implantations au nom de « Campus » (plutôt que « Catégories »). Au sein du Campus technique de la HEH, le nom du cursus a évolué en « bachelier en Techniques graphiques orientation Techniques infographiques » depuis que le terme « finalité » est réservé aux masters.

En 2013, la HEH s'est dotée d'une nouvelle Cellule Communication et a recruté à cet effet une chargée de communication désignée responsable de la visibilité de la HEH et de son offre de formations. Celle-ci travaille en collaboration avec le bachelier en Techniques Graphiques et accueille chaque année en stage un étudiant de la section pour les créations graphiques nécessaires à la publicité de la HEH. Par ailleurs, suite à la réflexion menée au sein de la section à partir de 2012, une nouvelle charte graphique et de nouveaux logos ont été élaborés de manière à mieux mettre en évidence l'identité visuelle de la section Techniques Graphiques (Teknika).

On note une augmentation significative du nombre d'étudiants dans la section, qui passe de 61 à 115 entre 2012 et 2016. Le nombre de diplômés, de son côté, connaît une progression plus lente. Il importe de rappeler à ce propos que l'organisation actuelle des études supérieures permet aux étudiants d'étaler leur parcours, ce qui pourrait expliquer que certains étudiants diffèrent notamment la présentation de l'épreuve finale.

Partie 2 : réalisation du plan d'action initial

De manière globale, le comité a observé que la section Techniques graphiques s'était appliquée, durant les cinq dernières années, à prioriser clairement les items repris dans son plan d'action, à en suivre le déroulé et à évaluer périodiquement son degré d'achèvement.

Ces observations sont détaillées selon différents axes définis dans le plan d'action qui correspondent aux remarques émises lors de la visite de 2012.

Axe 1. Cohérence du programme et approche pédagogique

Pour cet axe, le comité d'évaluation de suivi a identifié des progrès qu'il propose de décrire sur les quatre plans suivants : l'équipe pédagogique, l'accompagnement et le suivi des étudiants, l'apprentissage des langues et l'utilisation des nouvelles technologies.

A/ Équipe pédagogique

La révision et l'adaptation des cours semblent avoir été opérées dans un processus de coopération entre les enseignants et dans un souci de cohérence du programme. Plusieurs facteurs ont impacté positivement la cohésion de l'équipe pédagogique, à commencer par le rassemblement des enseignants sur un même plateau avec la mise à disposition de locaux où les enseignants se rencontrent, le développement plus important de projets transversaux et les formations du personnel en interne dispensées entre collègues. La grille des compétences est mise à jour mais paraît plutôt une charge qu'un auxiliaire pour l'équipe enseignante, même si certains enseignants mettent en évidence la réflexion opérée à ce propos dans le cadre de la préparation de leur dossier CAPAES.

B/ Accompagnement et suivi des étudiants

Il est utile de rappeler que la section a publié un nouveau guide du travail de fin d'études (TFE) ainsi qu'un nouveau guide des stages (précisant le cadre et les modalités de celui-ci). Ces initiatives émergent comme des éléments importants pour amener les étudiants à prendre en charge leur parcours avec rigueur et précision. En outre, la révision des modalités de suivi des stages et la mise à disposition des rapports de stages dans la bibliothèque expriment une volonté de placer les étudiants au cœur du dispositif. La mise à jour des cours est visible et montre un travail de réflexion permanente effectué par l'équipe des enseignants.

Les fiches ECTS sont accessibles : la finalité des contenus manifeste une visée professionnelle. Le cursus apparaît ouvert et généraliste avec un souci de transversalité dès la première année. Cependant, les étudiants ne comprennent pas toujours l'enchaînement des cours et le lien entre ceux-ci, Un travail de clarification et de communication serait probablement nécessaire à ce niveau.

Le tutorat existe sous la responsabilité d'enseignants et est assuré par des étudiants des blocs 2 et 3. Ce système ne paraît toutefois pas mobilisé par ceux qui en ont le plus besoin ; À ce niveau la communication interne ne paraît pas avoir pleinement donné des résultats positifs.

C/ Enseignement des langues

Différents dispositifs existent, notamment le recours aux tables de conversation, mais n'apparaissent pas suffisamment exploités par les étudiants de la section. Bien que la bibliothèque paraisse peu fréquentée par rapport à l'usage des ouvrages en supports papier, la bibliothèque virtuelle (e-books) apparaît mise à disposition et exploitée par les étudiants.

D/ Utilisation des nouvelles technologies

Parmi ces outils mis en ligne à la disposition des étudiants du Campus technique, le comité a notamment remarqué le Quizzineur, initié et développé depuis juillet 2014 par un enseignant de la section : cet outil propose de nombreux parcours de type QCM sur les principaux langages de programmation enseignés au Campus technique. L'objectif principal énoncé par l'équipe des enseignants est de conscientiser les étudiants à l'état et à l'utilisation de leurs connaissances, tout en les préparant aux épreuves d'évaluation. Des fonctionnalités permettent l'édition en ligne des questions par les administrateurs, un suivi statistique des résultats, la synchronisation des parcours selon l'avancement des cours, etc. L'évaluation effectuée par la section a permis d'observer que cet outil est pleinement fréquenté et utilisé par les étudiants.

Axe 2. Partenariat avec le monde professionnel

La mise en situation réelle de réponses à des demandes extérieures et de *La semaine atypique* (participation à la réalisation de projets transversaux et réponse à des demandes de réalisation dans l'environnement de la HEH) a connu des évolutions depuis la visite de 2012 : elle est devenue plus professionnelle et vécue dans une dynamique d'équipe de travail entre enseignants et étudiants, dans une réelle ambiance d'entreprise selon les acteurs du monde enseignant et étudiant. Depuis 2012, l'encadrement de cette semaine a été renforcé (quatre enseignants au lieu de deux).

Cet exemple amène à aborder de manière plus précise les relations avec les entreprises

Depuis la visite d'évaluation externe effectuée par l'AEQES en novembre 2012, la HEH a développé une politique volontariste pour assurer la cohérence du programme d'études en affirmant les acquis d'apprentissage visés, en valorisant les compétences professionnelles à développer et en clarifiant en interne les perspectives d'évolutions futures.

Le renforcement de l'engagement de professionnels au sein de l'équipe constitue un élément important pour la mise en place de partenariats et l'intégration de l'optique métier au sein de la section : une personne de l'équipe s'est formée en pédagogie entrepreneuriale, la plupart des enseignants ont intégré, dès le premier bloc du programme d'études, des initiatives de partenariats, des projets transversaux, ainsi que des participations à des appels à projets ou des concours.

Des affiches métiers ont été réalisées au niveau de la HEH et apparaissent bien connues des étudiants. Une information précise sur les débouchés est par ailleurs disponible sur le site web de la Haute École.

L'adaptation de la formation aux évolutions permanentes du secteur a mené à nouer des partenariats afin de permettre aux étudiants d'aller à la rencontre du monde professionnel. Ces différentes rencontres apparaissent organisées sous forme de workshops qui permettent de placer les étudiants en situation réelle de travail (appel à projets, réponse à des demandes extérieures, etc.).

La collaboration avec l'Université de Mons, des institutions culturelles et des entreprises de la région apparaît comme un réel facteur de professionnalisation. Elle gagnerait à être établie avec d'autres régions et à l'extérieur du pays afin de développer à la fois la culture métier et l'ouverture à différentes disciplines.

Il en va de même pour la mobilité qui paraît encore peu établie tant au niveau des enseignants que des étudiants, malgré le souci d'information et les possibilités ouvertes au plan de la HEH.

Le lien avec les anciens existe mais est à améliorer notamment à travers l'aboutissement du projet de table ronde qui permettrait d'associer les professionnels externes et les anciens engagés dans le métier. À ce propos, la politique alumni pourrait s'appuyer sur l'identité Teknika bien développée en interne et qui peut être développée en externe via le réseau actuel d'étudiants en fin de cycle d'études.

La formation continue gagnerait également à être développée malgré le souci réel des enseignants de tenir à jour leurs connaissances par rapport à la réalité professionnelle. Une piste de réflexion pourrait être développée à partir des bonnes pratiques engrangées dans les différentes sections du Campus Technique.

Axe 3. Concertation et communication

Suite aux recommandations du comité des experts en 2012 et suite au plan d'action qui en a découlé, la visite de suivi permet de constater le développement d'une identité de la section et une mise en évidence de celle-ci dans les différents supports informatifs et publicitaires utilisés. Le logo et la charte graphique (Teknika) confèrent une visibilité particulière à la section, en mettant en évidence les caractéristiques du bachelier en Techniques graphiques : on y observe la combinaison du souci esthétique et l'usage optimal des technologies numériques afin de valoriser la section et la combinaison des capacités techniques et artistiques.

Le comité note également à ce propos que l'embauche d'une personne pour développer la communication interne et externe de la Haute École a manifestement porté du fruit et continue à donner des résultats positifs. Son intégration au sein du personnel de la section, le travail mené avec des étudiants et la coopération avec les collègues favorisent incontestablement le renforcement de la visibilité de la section, le souci de cohésion de l'équipe, le développement et le renforcement d'une culture professionnelle entre enseignants et étudiants.

La communication interne apparaît renforcée par l'usage conjoint de valves électroniques, de valves papiers, de la newsletter et de panneaux d'affichage. Un travail précis d'information apparaît réalisé à plusieurs niveaux, notamment au niveau des stages et de leur suivi. L'information ne paraît toutefois pas suffire et nécessite une réflexion en profondeur pour mobiliser les ressources à bon escient et impliquer un maximum d'étudiants.

Dans le plan élaboré en 2013 suite à l'évaluation initiale, la section avait fixé comme action « Approfondir l'utilisation des fonctionnalités de Moodle et habituer les étudiants à une utilisation récurrente de la plateforme », en réponse à la recommandation de « recourir davantage à la plateforme en ligne ». La plateforme Moodle n'est pas exploitée actuellement par les étudiants au maximum de son potentiel, mais l'équipe pédagogique a mis en place d'autres dispositifs numériques pour le suivi et l'accompagnement des étudiants.

Axe 4. Renforcement de la culture qualité

Le comité des experts met en évidence de manière positive l'observation d'une coordination entre les services centraux afin d'implémenter de manière permanente une culture qualité : elle apparaît nettement dans l'articulation établie entre le Service Qualité, la Commission et la Coordination de la section. Les actions transversales dégagées par ce Service visent à l'amélioration de l'ensemble des cursus et la charte qualité établie place l'étudiant au centre des préoccupations de la Haute École. Cette démarche a manifestement eu un impact positif sur l'évolution de la section au cours des dernières années et sur la mobilisation des enseignants.

On peut également souligner en ce sens le label qualité obtenu à partir de la mise en place d'un dispositif approprié aux établissements publics (CAF) et de son évaluation. De même, la démarche de labellisation de la section des Ingénieurs industriels, relevant également du Campus technique, apparaît comme un élément stimulant pour le développement et l'évaluation de la démarche qualité au plan global de la HEH et de la section visée par la visite de suivi.

À l'initiative de la Commission qualité et avec le soutien et l'investissement de la direction, une autoévaluation a été menée à l'échelle institutionnelle ; cette étape apparaît comme décisive dans l'implication de tous les agents de la HEH (tous les types de personnels et de statuts) dans un processus de démocratie participative. La mise en place de ce projet a bénéficié des expériences acquises lors du premier exercice après la visite de 2012. Ces rencontres paraissent avoir permis, sur la base de discussions et d'établissement d'un consensus entre acteurs, de travailler à la construction d'un projet institutionnel commun.

La révision des cours, la volonté de lisibilité des programmes apparaît bien inscrite dans l'évolution de l'organisation HEH et de la section en particulier.

L'évaluation des enseignements par les étudiants (EEE) paraît toutefois rencontrer peu de succès malgré l'implication des délégués étudiants dans le processus et la reconnaissance de son utilité par les enseignants et les étudiants. Des « boîtes à outils » statistiques ont toutefois été mises en place et pourraient permettre de poursuivre l'actualisation du plan d'action.

Partie 3 : recommandations pour le développement d'une culture qualité

A/ Stratégie et gouvernance

La Haute École a développé depuis quelques années une réelle politique de développement d'un travail d'équipe et de cohésion entre sections.

Le comité invite la direction à poursuivre son travail d'implication d'un maximum d'acteurs au sein de la HEH et la mise en commun des ressources pédagogiques et techniques au service des étudiants et de la formation continue des enseignants.

Malgré le développement de différents canaux d'information, la communication est à partager davantage, à titre principal vis-à-vis des étudiants en particulier par rapport à l'enchaînement logique des cours et de façon à permettre une plus grande participation à l'évaluation des enseignements : la multiplication des outils ne suffit pas. Elle suppose de permettre le réel développement d'un *feedback* qui livre des renseignements sur la manière dont le public étudiant vit et assume activement le cycle d'études. Il en va de même pour l'évaluation des enseignements par les étudiants (EEE) qui paraît ne récolter qu'un faible nombre de réponses : cette situation invite à développer le dialogue entre les différentes parties prenantes de la section au sein de la HE pour mobiliser un ensemble d'acteurs.

Par ailleurs, les contacts développés avec les partenaires du pôle Hainuyer méritent d'être élargis à d'autres régions, d'autres horizons, en développant davantage les possibilités de mobilité du personnel enseignant et des étudiants au cours de leur cursus.

B/ Démarche qualité

En complément de la Commission qualité, organe consultatif interne, une Cellule qualité a vu le jour au cours de l'année académique 2016-2017 au sein du Campus technique (la CQCT). Celle-ci est présidée par un enseignant de la section master en Sciences de l'ingénieur industriel en Construction (également impliqué dans la section concernée par la présente évaluation) et comprend le Directeur de catégorie, les deux coordinateurs pédagogiques, ainsi que deux autres enseignants de la section ; cette composition garantit à la fois la collégialité de l'analyse et le pilotage des actions aux différents niveaux.

Le comité tient à mettre en évidence le fait que la mise en place de cette Cellule a contribué à développer une réelle culture qualité au niveau de l'ensemble du Campus technique de la Haute École et, en particulier, au sein de la section bachelier en Techniques Graphiques. Le comité encourage le travail réalisé et le dispositif de coopération entre les différents acteurs.

Il estime toutefois que cette démarche qualité doit être rendue plus explicite pour les étudiants des différents blocs et qu'il convient de passer de l'information à la mobilisation afin de faciliter l'EEE et de développer l'évaluation et l'évolution des enseignements. Cette évolution peut s'appuyer sur les boîtes à outils statistiques, les rencontres avec les étudiants des différents blocs et une réflexion plus précise sur l'usage optimal de ces outils, en particulier en s'appuyant sur un contact plus suivi des délégués avec leurs collègues.

C/ Plan d'action actualisé

Le comité d'évaluation de suivi tient à souligner la pertinence du plan d'action actualisé au vu des objectifs visés et des ressources disponibles. Ce plan apparaît ambitieux mais il fournit toujours une réponse logique aux observations et recommandations des experts formulées lors de la visite de 2012.

Au plan pédagogique, de nombreuses mesures ont été mises en place au sein de la HEH et de la section, comme détaillé ci-dessus. Le comité invite toutefois les enseignants à mettre davantage en évidence l'enchaînement des UE et l'emboîtement des différents cours dans le projet global de la section de façon à permettre aux étudiants de donner sens à leurs apprentissages, en particulier au sein des blocs 1 et 2, en s'inspirant par exemple de la méthode et des moyens adoptés par rapport au TFE et au stage (ensemble d'informations précises livrées à différents moments du cursus et à bon escient sur la base de supports clairs et accessibles).

L'équipe des enseignants apparaît soudée et soucieuse d'évaluation et d'évolution du cursus en fonction des exigences métier et des changements technologiques rapides. La difficulté à recourir de manière efficace et positive à la grille des compétences pourrait trouver des éléments de solution dans les pratiques mobilisées par plusieurs enseignants dans la construction de leur dossier CAPAES. D'autre part, cette question gagnerait à être traitée en partenariat avec d'autres campus de la Haute École, étant donné l'essaimage des bonnes pratiques déjà énoncé et observé.

Le comité a observé un réel souci de contact avec le monde professionnel, via les exercices en situation réelle, les workshops et la *Semaine Atypique*. Cette politique mérite d'être développée via un solide réseau d'alumni, la mise en pratique des projets de conférences avec des experts externes et des anciens en situation professionnelle en lien avec la section.

Le comité encourage le développement d'une mobilité des enseignants et des étudiants pour nourrir une culture graphique, s'ouvrir à d'autres univers culturels, reconnaître d'autres possibilités, développer une curiosité qui permet d'évoluer et d'accroître des compétences, ceci dans la perspective d'une formation continue dans un secteur qui nécessite un processus permanent d'évolution et de mise à jour des acquis d'apprentissage.

Conclusion générale

Le comité des experts a relevé à différents niveaux une évolution importante de la démarche qualité au sein de la HEH, en particulier dans l'implication de l'équipe des enseignants dans l'ensemble des activités d'enseignement, d'accompagnement et de suivi des étudiants.

Au plan institutionnel, la HEH paraît avoir développé l'implantation d'une réelle culture qualité à travers les organes mis en place, l'implication de la direction et des enseignants, en particulier dans le développement de la Cellule Qualité au sein du Campus Technique : le souci d'une pérennisation de la gestion de la qualité paraît de la sorte assurée.

La section a développé une identité à part entière à travers la charte graphique Teknika, le logo associé et les divers outils digitalisés : cette identité permet de construire le sentiment d'appartenance professionnelle et de faciliter la coopération entre enseignants et étudiants au sein d'une même communauté de pratiques. Cette démarche qui a nécessité patience, rigueur et créativité mérite d'être poursuivie.

Au plan des équipes pédagogiques, le comité souligne en particulier l'essaimage des bonnes pratiques d'un campus à l'autre et le processus de réflexion permanente sur l'évolution des contenus et des techniques dans les différentes UE. Cette culture d'établissement peut faciliter les échanges positifs entre collègues et une évolution optimale du plan d'action.

Le nombre d'étudiants a augmenté de manière significative depuis cinq ans. Les étudiants interrogés manifestent tous de l'enthousiasme et de l'intérêt pour les activités d'enseignement, le souci d'enracinement dans un monde professionnel et le développement de compétences à la fois créatives et techniques. Cette situation mérite la poursuite des efforts menés et le renforcement des pratiques qui ont montré leur intérêt et leur efficacité, en particulier l'implication dans des projets concrets et l'utilisation d'outils d'évaluation formative comme le *Quizzineur*.

L'ouverture vers l'extérieur mérite d'être poursuivie. La section a développé de beaux partenariats dans l'environnement direct de la HEH. Elle pourrait encore nourrir davantage des relations extérieures, une politique de mobilité qui accroisse l'apprentissage premier des étudiants et développe le souci de formation continue chez les enseignants et les alumni.

Droit de réponse de l'établissement


Droit de réponse de l'établissement évalué

Commentaire général éventuel :

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


Partie du rapport (1, 2 ou 3)	Paragraphe ciblé	Observation de fond

Nom et signature du Directeur-Président




Denis DUFRANE

Nom et signature du coordonnateur de l'autoévaluation



Ivan MILLER

Nom et signature du Directeur de catégorie



Dominique DECKERS