



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

RAPPORT D'ÉVALUATION

Cluster Web et techniques graphiques

*Brevet d'enseignement supérieur
Webdesigner*

Institut Reine Astrid Mons – Promotion
sociale (IRAM PS)

Vincent Wertz
Simon Garnier
Marc Hootelé
Manel Jiménez Morales

23 septembre 2022

Table des matières

Web et techniques graphiques : IRAM PS	3
Contexte de l'évaluation	3
Synthèse	4
Présentation de l'établissement et du programme évalué	6
Critère 1 : L'établissement/l'entité a formulé, met en œuvre et actualise une politique pour soutenir la qualité de ses programmes	7
Dimension 1.1 : Politique de gouvernance de l'établissement	7
Dimension 1.2 : Gestion de la qualité aux niveaux de l'établissement, de l'entité et du programme	7
Dimension 1.3 : Élaboration, pilotage et révision périodique du programme	8
Dimension 1.4 : Information et communication interne	8
Critère 2 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer la pertinence de son programme	10
Dimension 2.1 : Appréciation de la pertinence du programme	10
Dimension 2.2 : Information et communication externe	10
Critère 3 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer la cohérence interne de son programme	12
Dimension 3.1 : Acquis d'apprentissage (AA) du programme	12
Dimension 3.2 : Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage qui permettent d'atteindre les acquis visés	12
Dimension 3.3 : Agencement global du programme et temps prévu pour l'atteinte des acquis d'apprentissage visés	13
Dimension 3.4 : Évaluation du niveau d'atteinte des acquis d'apprentissage visés	13
Critère 4 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer l'efficacité et l'équité de son programme	15
Dimension 4.1 : Ressources humaines (affectation, recrutement, formation continuée)	15
Dimension 4.2 : Ressources matérielles (matériaux pédagogiques, locaux, bibliothèques, plateformes TIC)	15
Dimension 4.3 : Équité en termes d'accueil, de suivi et de soutien des étudiants	15
Dimension 4.4 : Analyse des données nécessaires au pilotage du programme	16
Critère 5 : L'établissement/l'entité a établi l'analyse de son programme et construit un plan d'action visant son amélioration continue	17
Dimension 5.1 : Méthodologie de l'autoévaluation	17
Dimension 5.2 : Analyse SWOT	17
Dimension 5.3 : Plan d'action et suivi	17
Conclusion	19
Droit de réponse de l'établissement	20

Web et techniques graphiques : IRAM PS

Contexte de l'évaluation

L'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur (AEQES) a procédé en 2021-2022 à l'évaluation du brevet d'enseignement supérieur Webdesigner. Dans ce cadre, les experts mandatés par l'AEQES ont mené une visite de l'IRAM PS, en ligne du fait du contexte sanitaire lié à la Covid-19, les 7 et 8 février 2022, accompagnés par un membre de la Cellule exécutive.

Le comité des experts a élaboré le présent rapport¹ sur la base du dossier d'autoévaluation rédigé par l'établissement et de la visite d'évaluation (observations, consultation de documents et entretiens). Au cours de cette visite, les experts ont rencontré deux représentants de la direction, un représentant du pouvoir organisateur (PO), la coordinatrice qualité, six membres du personnel enseignant et dix membres du personnel administratif et technique ou chargé de missions transversales, onze étudiants, trois diplômés et pas de représentant du monde professionnel.

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

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

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

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

Composition du comité²

- Vincent Wertz, expert de l'éducation et en gestion de la qualité, président du comité
- Simon Garnier, expert étudiant
- Marc Hootelé, expert de la profession
- Manel Jiménez Morales, expert pair

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

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

[http://aeqes.be/experts_comites.cfm?theSubject=176&name=.](http://aeqes.be/experts_comites.cfm?theSubject=176&name=)

Synthèse

FORCES PRINCIPALES

- Présence affirmée dans le Pôle Hainuyer
- Fonctions transversales bien définies
- Un coordonnateur de section très engagé
- Ateliers méthodologiques pour l'épreuve intégrée (EI)
- Outil Moodle utilisé en support transversal

FAIBLESSES PRINCIPALES

- Beaucoup de relations et d'actions informelles, sans systématisation
- Insuffisance d'indicateurs chiffrés et de leur analyse
- Faibles liens avec les anciens diplômés et avec le monde professionnel
- Participation étudiante non organisée
- Absence de stratégie d'enseignement digital

OPPORTUNITÉS

- Métier « critique » garantissant un taux d'insertion professionnelle élevé, et une attractivité certaine pour les personnes en recherche de reconversion professionnelle
- Formation spécifique à l'enseignement de promotion sociale (EPS), sans concurrence avec les hautes écoles (HE)
- Dossier pédagogique (DP) en voie d'actualisation
- Bonnes synergies avec la HELHa pour les infrastructures

MENACES

RECOMMANDATIONS PRINCIPALES

- 1 Assurer le partage et la cohérence de la vision promue par la direction à tous les niveaux et à l'ensemble des parties prenantes.
- 2 Systématiser les processus et profiter des outils pour être encore plus efficace.
- 3 Se donner d'avantage d'indicateurs chiffrés pour assurer le développement de l'établissement.
- 4 Confier à une personne la responsabilité de la stratégie de l'analyse des données.
- 5 Focaliser le plan d'action sur les éléments stratégiques, en les ancrant dans le temps et dans l'action et en impliquant toutes les parties prenantes.
- 6 Poursuivre voire intensifier les efforts pour impliquer les étudiants dans la gouvernance de l'établissement et dans les différentes étapes de la démarche qualité (PDCA).
- 7 Initier un groupe de travail sur la création d'un réseau *alumni* en y associant des *alumni* prêts à y contribuer.
- 8 Développer davantage la collaboration avec Synergie ASBL et le monde professionnel, en essayant de mettre l'IRAM PS au centre de certaines des rencontres.
- 9 Profiter du nouveau DP (UI/UX) pour bien remettre en avant l'orientation Design, y compris dans les cours.
- 10 Augmenter la durée du stage afin de renforcer son utilité pédagogique et de faciliter la recherche de stage par les étudiants.
- 11 Profiter des réunions de coordination pour mettre en place des activités de synergie et systématiser les liens/collaborations entre les UE.

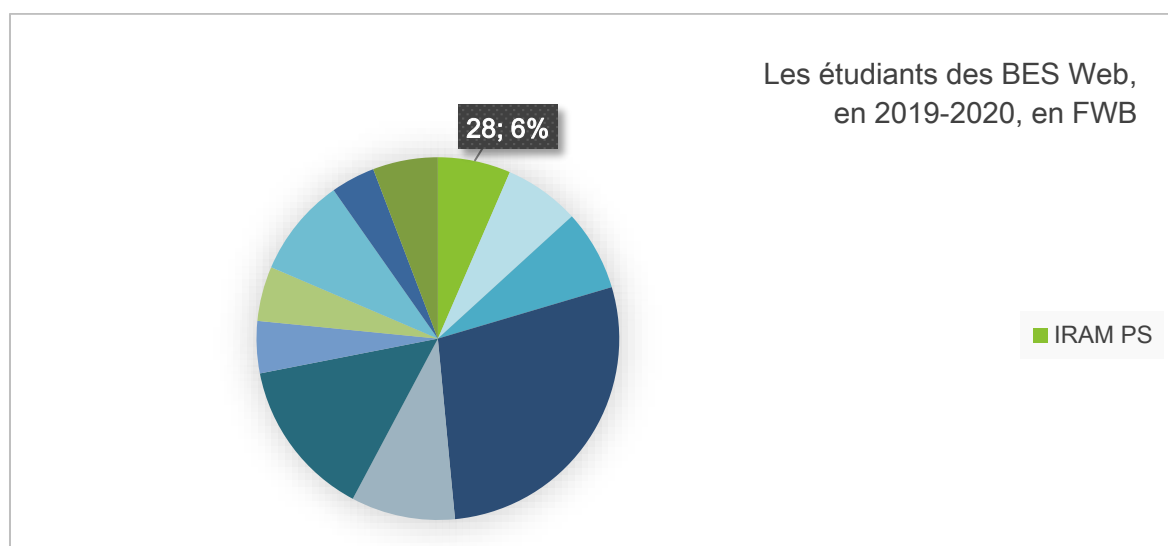
Présentation de l'établissement et du programme évalué

L'Institut Reine Astrid de Mons – Promotion sociale est un établissement d'enseignement de promotion sociale (EPS) rattaché au réseau libre catholique (SEGEC) dont le pouvoir organisateur est une asbl et qui organise des formations se rattachant tant à l'enseignement secondaire qu'à l'enseignement supérieur. Ces formations ont lieu sur trois sites, mais les formations de l'enseignement supérieur sont localisées sur le site et dans les bâtiments de la Haute Ecole Louvain en Hainaut (HELHa), sur un campus partagé avec l'Université catholique de Louvain (UCLouvain). Cette localisation offre des synergies intéressantes avec la HELHa et l'UCLouvain, notamment en ce qui concerne l'infrastructure, mais aussi, par exemple, pour des points plus spécifiques comme le support à la plateforme Moodle. En ce qui concerne les formations d'enseignement supérieur, on dénombre six bacheliers et deux brevets d'enseignement supérieur (BES, dont celui de Webdesigner qui fait l'objet du présent rapport), le certificat d'aptitudes pédagogiques (CAP) et le certificat d'aptitude pédagogique approprié à l'enseignement supérieur (CAPAES). L'Institut accueille un peu plus de 1.200 étudiants dont environ 1.000 relèvent de l'enseignement supérieur. Les étudiants du BES Webdesigner sont une petite trentaine, nombre relativement stable ces dernières années³.

Le programme de BES Webdesigner est organisé en cours du soir, à raison de trois à quatre soirées par semaine de 18h05 à 21h et le samedi de 8h à 16h40.

À l'IRAM PS, il y a six enseignants chargés du BES, mais certains sont à temps partiel et exercent par ailleurs une activité professionnelle dans le domaine du développement Web.

En 2019-2020, les étudiants du BES Webdesigner à l'IRAM PS représentaient 6% du nombre d'étudiants inscrits dans les BES Web (Webdeveloper et Webdesigner) en Fédération Wallonie-Bruxelles(FWB)⁴ - ces BES Web sont uniquement offerts, en FWB, par des établissements d'enseignement de promotion sociale.



³ Source statistique : établissement (dossier d'autoévaluation, visite).

⁴ Source statistique : établissement (fiche de renseignement, cluster « Web et techniques graphiques »). NB : il s'agit ici du nombre d'étudiants inscrits dans ce(s) programme(s) au 1^{er} décembre de l'année académique considérée. Outre les BES des établissements concernés par la présente évaluation « Web et techniques graphiques », se retrouvent deux établissements dont les formations Web étaient fermées ou en cours de fermeture au moment de la réception des données (février 2020).

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

CONSTATS ET ANALYSES

Dimension 1.1 : Politique de gouvernance de l'établissement

- 1 La présentation de l'établissement lors de la première réunion de notre visite virtuelle a fait apparaître une vision claire de l'établissement, tant en termes de mission qu'en termes de gouvernance, y compris la gestion de la qualité. La direction jouit d'un fort soutien de son PO mais aussi d'une grande autonomie de décision par rapport à celui-ci.
- 2 Chaque membre de l'équipe administrative a des responsabilités bien définies, et les enseignants ont également des missions complémentaires, souvent transversales à plusieurs sections, valorisées par un certain nombre de périodes.
- 3 On peut toutefois regretter un manque d'implication officielle des étudiants dans la gouvernance de l'établissement. Ils ne sont pas représentés aux réunions de section, n'ont pas fait officiellement partie de la commission d'évaluation interne (CEI) mise en place pour rédiger le dossier d'autoévaluation (DAE).
- 4 Le DAE, et les discussions durant notre visite, font aussi état de nombreuses intentions qui ne sont pas encore concrètement mises en œuvre et pour lesquelles il ne semble pas y avoir d'indicateurs de résultats chiffrés, comme par exemple la stratégie de communication, la participation des étudiants dans les processus qualité.
- 5 Une dernière difficulté signalée lors de la visite est que, les formations ayant lieu en soirée, il est difficile aux équipes enseignantes de se rencontrer « naturellement ». Certains processus de concertation doivent donc être davantage systématisés et les outils TIC de communication TEAMS, Moodle doivent être encore plus mis à contribution pour assurer la mise en œuvre de la vision.

Dimension 1.2 : Gestion de la qualité aux niveaux de l'établissement, de l'entité et du programme

- 6 La gestion de la qualité au niveau de l'établissement, principalement pour les nombreux programmes qui relèvent de l'enseignement supérieur, repose essentiellement sur les épaules d'une coordinatrice qualité qui dispose d'un trois-quarts temps pour cette mission et qui a par ailleurs une longue expérience de l'assurance qualité promue par l'AEQES. La structure de gestion de la qualité au niveau de l'établissement est donc bien établie, avec notamment des fonctions de coordination de section attribuées à des membres du personnel enseignant qui y « candidatent » (et qui donc s'y impliquent).

- 7 Pour le programme webdesigner, la coordination de section est bien engagée dans son rôle envers la direction, les enseignants et les étudiants. Deux réunions de section par an sont planifiées et l'intention est de porter ce nombre à quatre.

Dimension 1.3 : Élaboration, pilotage et révision périodique du programme

- 8 L'équipe de l'IRAM PS (direction et un enseignant) a participé de manière active à l'élaboration du nouveau dossier pédagogique (DP). L'enseignant qui faisait partie du groupe de travail a également consulté ses collègues durant cette phase et ce nouveau DP n'est donc pas une surprise. Ceci dit, la préparation de sa mise en place, à partir de septembre 2022, n'avait pas encore commencé au moment de la visite, alors que la mise en place de ce nouveau DP peut être une occasion de renforcer les liens entre unités d'enseignement (UE) et la cohérence globale du programme.

Droit de réponse de l'établissement

- 9 Le DAE et les rencontres ont soulevé le problème des évaluations des enseignements par les étudiants (EEE) qui sont considérées comme chronophages et qui ne semblent pas donner beaucoup de retours pertinents pour le pilotage pédagogique du programme. Les raisons du faible retour de ces formulaires d'enquête ne sont pas réellement analysées alors qu'avec un petit nombre d'étudiants inscrits dans le programme, il devrait être possible de les sensibiliser correctement à l'importance de ce recueil d'informations pour améliorer la qualité des dispositifs.

Dimension 1.4 : Information et communication interne

- 10 De nombreux outils informatiques, complémentaires, sont mis en place pour faciliter l'information et la communication interne. Office 365 et Teams pour des communications ou des cours à distance, la plateforme Moodle pour du partage de ressources, Discord pour certains enseignements. L'équipe participe également au comité de pilotage qui pilote les développements futurs du logiciel de gestion PROSOC qui, au-delà d'un outil administratif pour la gestion des parcours étudiants, va pouvoir également être ouvert aux enseignants via un interface Web. Plusieurs tutoriels ont été développés pour faciliter l'usage de ces différents outils mais une attention doit être accordée à la formation de l'ensemble des personnes concernées (équipe administrative, équipe enseignante, étudiants) à ces différents outils afin d'en assurer une utilisation optimale.
- 11 Comme exemple de bonne pratique, relevons qu'une section de la plateforme Moodle a été créée pour le partage d'expériences ou d'innovations pédagogiques.
- 12 Par ailleurs, au-delà des outils technologiques, la taille de l'Institut et les qualités relationnelles des équipes administrative et enseignante facilitent la communication interpersonnelle, souvent informelle même si l'organisation des programmes en soirée ne facilite pas toujours ces rencontres informelles, d'où la nécessité de systématiser et formaliser le pilotage.

RECOMMANDATIONS

- 1 Assurer le partage et la cohérence de la vision promue par la direction à tous les niveaux et à l'ensemble des parties prenantes.
- 2 Systématiser les processus administratifs et de communication, et profiter des outils pour être encore plus efficace.
- 3 Se donner davantage d'indicateurs chiffrés pour assurer le développement de l'établissement.
- 4 Disposer de suffisamment de périodes pour reconnaître et valoriser les fonctions transversales attribuées à différents enseignants.
- 5 Poursuivre voire intensifier les efforts pour impliquer les étudiants dans la gouvernance de l'établissement.
- 6 Faire en sorte que la structure de gestion de la qualité, bien établie, soit complétée par une vision stratégique « qualité » partagée par tous les acteurs, avec des échéances précises dans le plan d'action et des responsabilités clairement attribuées.
- 7 Préparer la mise en place du nouveau DP pour la rentrée de septembre 2022 et en profiter pour renforcer les liens et synergies entre UE.
- 8 Poursuivre la mise en place de méthodes de recueil d'enquêtes plus efficaces, en recueillant aussi des informations sur les facteurs de blocage, et disposer des mécanismes pour interpréter la faible participation.
- 9 Assurer une prise en main optimale en fonction des profils visés pour une utilisation performante de chaque outil/canal de communication.

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

CONSTATS ET ANALYSES

Dimension 2.1 : Appréciation de la pertinence du programme

- 1 La définition de ce programme (acquis d'apprentissage (AA), UE, contenu, profil professionnel) relève du Conseil général de l'enseignement de promotion sociale (CGEPS) et sa pertinence notamment concernant les attentes du monde professionnel est réajustée périodiquement lorsque le dossier pédagogique du programme est mis à jour, ce qui a été le cas dernièrement. Ce programme est aussi un des rares programmes de niveau 5 cadre des certifications de l'enseignement supérieur en Fédération Wallonie-Bruxelles⁵. Il répond réellement à un besoin.
- 2 Malgré son intitulé, certains enseignants jugent ce programme davantage orienté « Webdeveloper » que « Webdesigner ». Le focus semble porter davantage sur des outils techniques que sur la créativité de la conception, alors que des étudiants sont précisément attirés par cette image de créativité. En outre, le brevet semble également négliger certains *soft skills*, notamment en matière de relations avec des clients ou des employeurs potentiels.
- 3 La pertinence du programme est également attestée par l'attachement que plusieurs anciens diplômés manifestent pour ce programme. Ceux-ci se sentent prêts à s'impliquer dans la création d'un vrai réseau *alumni*, et comme ce réseau rentre également dans les intentions de la direction, il nous paraît important de les associer d'emblée à un groupe de travail chargé de sa mise en œuvre.

Dimension 2.2 : Information et communication externe

- 4 Il est difficile pour un établissement EPS d'établir des liens forts avec le monde de l'entreprise et singulièrement le monde professionnel du web. La direction essaie toutefois de renforcer ces liens à travers des contacts avec l'asbl Synergie et une réflexion est aussi en cours concernant le nouveau site web de l'IRAM PS, qui devrait inclure des liens avec le monde professionnel et des *alumni*. Par ailleurs, l'IRAM PS souhaite réaliser une étude pour mieux identifier pourquoi il est si difficile d'impliquer le monde professionnel dans cette formation (stages, présence dans les EI...) alors qu'il s'agit d'un métier en pénurie. Ce renforcement des relations avec le monde professionnel demande sans doute de dégager plus de temps pour la fonction de chargé des relations extérieures.

⁵ Ce cadre des certifications est présenté en annexe 1 du décret définissant le paysage de l'enseignement supérieur et l'organisation académique des études du 7 novembre 2013, disponible au lien : https://www.gallilex.cfwb.be/document/pdf/39681_029.pdf (consulté le 13 avril 2022).

- 5 Nous relevons comme bonne pratique que les étudiants du BES Webdesigner ont été explicitement consultés à propos du site actuel de l'IRAM PS et ont déploré une configuration désuète, qui n'est pas adaptée à la consultation sur des *smartphones*. La démarche de refonte du site internet est un axe prioritaire du plan stratégique de l'IRAM PS et il faudra veiller à associer à cette démarche l'ensemble des parties prenantes concernées.
- 6 Comme évoqué plus haut, il existe pour certains étudiants un décalage entre la formation annoncée et la formation vécue. Le nouveau site devrait donc également mieux décrire les contenus du cours, de manière plus illustrée que simplement via les fiches des différents cours.

RECOMMANDATIONS

- 1 Profiter du nouveau DP (UI/UX) pour bien remettre en avant l'orientation Design, y compris dans les cours.
- 2 Renforcer l'acquisition de *soft skills*, notamment en ajoutant des activités de préparation au stage et de positionnement personnel pour la recherche d'emploi ou de stage.
- 3 Initier un groupe de travail sur la création d'un réseau *alumni* en y associant des *alumni* prêts à y contribuer.
- 4 Faire en sorte que l'étude mentionnée au point 4 (cf. dimension 2.2) soit menée avec tous les protagonistes en amont et que ses enseignements principaux soient partagés en interne/externe (PR) comme objet marketing de l'établissement.
- 5 Dégager plus de temps pour la fonction de chargé des relations extérieures et établir un plan stratégique dans ce domaine.
- 6 Développer davantage la collaboration avec Synergie ASBL, en essayant de mettre l'IRAM PS au centre de certaines des rencontres.
- 7 Mieux illustrer avec des exemples concrets de projets (d'anciens étudiants) sur le site internet de l'établissement, le contenu des cours et le type de formation visée.

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

CONSTATS ET ANALYSES

Dimension 3.1 : Acquis d'apprentissage (AA) du programme

- 1 Comme déjà indiqué, les AA font partie du dossier pédagogique établi par le CGEPS et ne relèvent pas de l'autonomie de l'équipe enseignante du programme. Un travail important a cependant été réalisé par les enseignants, avec l'aide du coordonnateur pédagogique, pour constituer à partir de ces AA des grilles d'évaluation critériées, permettant à l'étudiant de comprendre comment ces acquis d'apprentissage seront évalués en fin d'UE et quels sont les éléments permettant de justifier la maîtrise suffisante de ceux-ci. Ces grilles sont présentées aux étudiants par les enseignants, commentées par ceux-ci et les étudiants sont invités à les signer, leur conférant une forme de contrat entre l'enseignant et l'étudiant. La ressource spécifique du coordonnateur pédagogique n'existe plus mais il est important que ce travail sur les grilles soit poursuivi afin d'uniformiser la qualité des grilles présentées aux étudiants.
- 2 Dans un domaine en constante évolution comme le Web, un des AA importants de la formation consiste à développer la capacité à « apprendre à apprendre ». Le cours de veille technologique, qui a évolué récemment, semble bien développer cette aptitude. Il donne aussi aux étudiants l'occasion d'approfondir un sujet utile pour la formation mais non abordé dans les autres cours, faute de temps.

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

- 3 Du point de vue des dispositifs pédagogiques, beaucoup d'UE démarrent par des cours magistraux qui donnent parfois une coloration trop théorique à la formation. Toutefois, les activités pratiques développées ensuite permettent aux étudiants de se construire un portfolio intéressant et qui peut être valorisé s'ils le souhaitent. Cette activité de constitution de portfolio n'est cependant pas formalisée et celui-ci se limite essentiellement, lorsqu'il est réalisé, à un portfolio de présentation.
- 4 Certains enseignants développent des activités d'apprentissage originales, comme par exemple la « ludification ». Le partage d'innovations pédagogiques entre enseignants, notamment sous la forme de « lunchs pédagogiques » ou d'une section Moodle sur les « expériences pédagogiques » est une pratique de l'IRAM PS, qui a malheureusement souffert de la pandémie que nous avons connue.
- 5 L'épreuve intégrée (EI) constitue traditionnellement une réelle « épreuve » dans l'enseignement de proposition sociale et nombreux sont les étudiants qui ne vont pas jusqu'au bout. L'IRAM PS a chargé un de ses enseignants de développer et proposer des ateliers méthodologiques d'épreuve intégrée. Il s'agit d'une dizaine d'ateliers de soutien, facultatifs, enregistrés, qui permettent aux étudiants de mieux comprendre les

exigences d'un travail de long terme comme celui de l'EI et qui les soutiennent tout au long de celui-ci. Ceci nous semble être un exemple de bonne pratique. Il nous est cependant signalé que les étudiants de la section Web sont peu présents à ces ateliers.

- 6 Vu les difficultés rencontrées par certains étudiants pour trouver puis réaliser un stage de qualité, il pourrait être intéressant de développer une série d'ateliers similaires pour la préparation et l'encadrement des stages.

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

- 7 Le stage est une activité importante du BES Web. Il nous semble toutefois d'une longueur insuffisante (5 semaines) même si les consignes de stage présentées aux étudiants mentionnent la possibilité de doubler la longueur de celui-ci. La contribution du stage dans le dispositif de formation n'est pas très claire. Par ailleurs, même s'il faut souligner que la grande autonomie laissée aux étudiants dans leur recherche de stage est formatrice et est censée les préparer à leur futur professionnel, nous avons noté que les étudiants souhaiteraient pouvoir disposer d'une liste de lieux de stage des années précédentes voire d'une liste d'*alumni* comme possibles maîtres de stage.

Droit de réponse de l'établissement

- 8 Dans le but de permettre aux étudiants d'aller jusqu'au bout d'un vrai site lors de l'épreuve intégrée, la présentation de celle-ci a lieu en novembre après la deuxième année. Les étudiants sont suivis durant toute la période de juillet à octobre essentiellement en ligne via Discord. Nous nous interrogeons toutefois sur ce placement assez tardif de l'épreuve intégrée, qui prolonge significativement la durée totale de la formation.
- 9 Les différents entretiens ont souligné le peu d'activités de synergie entre les différentes UE. Idéalement, ces activités peuvent être mises en place lors de réunions de coordination de section qui ont été plus difficiles à maintenir durant la crise. Nous encourageons fortement l'équipe à reprendre ces réunions dès que possible et à renforcer l'intégration longitudinale de la formation via de telles activités comme par exemple un projet transversal.

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

- 10 Le DAE fait mention de l'utilisation de l'évaluation par les pairs dans certaines UE, s'appuyant sur les grilles d'évaluation critériée. Cet exemple de bonne pratique pourrait sans doute être généralisé, notamment en profitant des possibilités offertes par des outils numériques tels que Moodle.
- 11 Lors des rencontres, certains étudiants ont déploré le peu de retour reçu sur les évaluations passées. Certains enseignants se contentent de renvoyer la grille d'évaluation critériée où sont indiqués les critères validés ou non. Les étudiants souhaiteraient un retour plus détaillé à propos de leurs prestations d'examen.

RECOMMANDATIONS

- 1 Poursuivre le travail sur l'uniformisation des grilles tel qu'il avait été initié avec le coordonnateur pédagogique.
- 2 Systématiser la réalisation du portfolio et y inclure la notion d'e-réputation personnelle pour en faire un réel outil d'apprentissage réflexif et une carte de visite professionnelle des étudiants, en plus de l'aspect portfolio de présentation.
- 3 Proposer un atelier d'accompagnement à la préparation et au déroulement du stage dans l'esprit des ateliers méthodologiques d'accompagnement de l'EI.
- 4 Augmenter la durée du stage afin de renforcer son utilité pédagogique et de faciliter la recherche de stage par les étudiants.
- 5 Profiter des réunions de coordination pour mettre en place des activités de synergie et systématiser les liens/collaborations entre les UE et entre les contenus du programme.
- 6 Développer l'autoévaluation et l'évaluation par les pairs en s'appuyant sur les outils numériques existants.
- 7 Améliorer le retour d'information des étudiants à propos de leurs évaluations et dégager du temps pour analyser ces données.

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

CONSTATS ET ANALYSES

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

- 1 Les équipes administrative et enseignante affichent une belle cohésion, une forte implication et une grande versatilité dans leurs missions respectives. La direction jouit d'une large autonomie de recrutement de son personnel.
- 2 Un nombre significatif de périodes de la dotation est consacré à des fonctions de coordination transversale ayant un impact positif sur la qualité.
- 3 Globalement, la direction essaie d'avoir un équilibre entre les enseignants et les experts. Ce n'est toutefois pas le cas dans la section Web qui compte beaucoup plus d'enseignants que d'experts, même si plusieurs enseignants, à temps partiel, exercent aussi une activité complémentaire dans le domaine du Web.
- 4 Bien que l'IRAM PS soit bien impliquée dans les activités du Pôle Hainuyer, la participation du personnel enseignant aux formations continues « pédagogiques » organisées par le Pôle (ou d'autres...) est relativement faible.

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

- 5 L'IRAM PS profite des infrastructures de la HELHa et le matériel mis à disposition est jugé tout à fait satisfaisant. L'IRAM PS met en place, sur les PC de la HELHa, les logiciels nécessaires au programme de Webdesigner. Il en est de même pour les ressources documentaires. Les étudiants de l'IRAM PS ont accès à la bibliothèque de la HELHa, et celle-ci reçoit de l'IRAM PS des fonds supplémentaires pour l'acquisition de ressources documentaires spécifiques aux besoins des étudiants de l'IRAM PS. Il en est de même de l'accès à la bibliothèque le soir et le samedi, grâce à une prise en charge partielle du salaire de la bibliothécaire.

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

- 6 L'équité concernant l'accueil, le suivi et le soutien des étudiants est bien assurée, notamment grâce à l'engagement d'une conseillère à la vie étudiante à temps plein. En outre, 10% d'équivalent temps plein (ETP) sont attribuées à un enseignant au titre de « personne de référence pour l'enseignement inclusif ». Cette personne est extrêmement dédiée à la fonction. Il est aussi apparu que, par comparaison avec d'autres formes d'enseignement supérieur, l'EPS n'a pas accès à des services d'aide spécialisés (psy, service social, ...) ce qui rend la tâche de cette personne plus lourde.
- 7 Des cours préparatoires sont organisés afin de permettre aux étudiants non titulaires du CESS⁶ de réussir les tests d'admission. Le coût, modique, de ces cours est remboursé aux étudiants qui réussissent les tests et s'inscrivent à la formation.
- 8 Les différents entretiens ont montré des professeurs très didactiques, très disponibles et attentifs aux besoins des étudiants. La taille des groupes permet également de repérer facilement les étudiants en difficultés et ceux-ci sont bien pris en charge.

Dimension 4.4 : Analyse des données nécessaires au pilotage du programme

- 9 À la lecture du DAE, et cela est confirmé par les différents entretiens, l'IRAM PS n'a pas encore développé une culture de l'analyse des données en vue du pilotage de l'institution. Des développements en cours du logiciel Prosoc devraient faciliter le recueil et l'accès à des données significatives pour le pilotage de l'établissement et de ses différents programmes mais encore faut-il développer une réelle stratégie d'analyse de ces données.

RECOMMANDATIONS

- 1 Mieux faire connaître les possibilités offertes par le Pôle Hainuyer en termes de formations pédagogiques et valoriser ces différentes opportunités.
- 2 Susciter l'utilisation par les étudiants des ressources documentaires.
- 3 Consacrer plus de périodes à la fonction de référent enseignement inclusif.
- 4 Poursuivre la mise en place de PROSOC pour la récolte de données et ouvrir l'accès au logiciel à plus de monde via l'aide d'une formation plus pointue.
- 5 Confier à une personne le design et la responsabilité de la stratégie de l'analyse des données.

⁶ Certificat d'enseignement secondaire supérieur

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

CONSTATS ET ANALYSES

Dimension 5.1 : Méthodologie de l'autoévaluation

- 1 La préparation du DAE a été essentiellement réalisée en ligne, à l'initiative de la coordinatrice qualité, qui a consulté toutes les parties prenantes, mais sans nécessairement que celles-ci se rencontrent et échangent à propos de l'autoévaluation. Ainsi, une équipe Teams associée à l'autoévaluation du BES Webdesigner a été créée, mais les étudiants étaient dans un canal distinct de celui du personnel.
- 2 Le DAE est jugé peu clair et présentant trop d'intentions peu concrètes ou reportées dans le futur voire exprimées au conditionnel.
- 3 On constate aussi un manque d'implication des étudiants, que l'on peut peut-être lier à leur statut d'étudiants adultes suivant une formation en cours du soir et ayant par ailleurs des charges professionnelles et familiales. Il est toutefois regrettable qu'aucun étudiant n'ait été membre de la CEI.

Dimension 5.2 : Analyse SWOT

- 4 L'analyse SWOT présentée ne nous semble pas refléter complètement les différentes sections de l'autoévaluation et n'est pas assez stratégique.

Dimension 5.3 : Plan d'action et suivi

- 5 Le plan d'action qui est proposé manque d'un certain recul qui aurait pu être apporté par plus de feedback et d'interactions entre les différents protagonistes. Il semble trop « entre-soi ».

RECOMMANDATIONS

- 1 Ancrer la réflexion de l'autoévaluation davantage sur des pistes concrètes, avec des échéances précises et des marqueurs précis afin de monitorer l'évolution de chaque aspect du plan d'action.
- 2 S'interroger sur les réelles raisons du peu d'implication de la part des étudiants dans les démarches qualité.

- 3 Formuler des actions concrètes visant à impliquer réellement les étudiants aux différentes étapes d'une démarche qualité (PDCA⁷).
- 4 Focaliser le plan d'action sur les éléments stratégiques, en les ancrant dans le temps et dans l'action et en impliquant toutes les parties prenantes, spécialement les *alumni* et les entreprises.

⁷ *Plan-do-check-act*

Conclusion

L'IRAM PS développe une activité importante d'enseignement supérieur de promotion sociale, dont la pertinence n'est plus à souligner, et est bien intégrée dans les structures du Pôle Hainuyer, ou sa complémentarité par rapport aux autres formes d'enseignement supérieur est clairement mise en évidence. Les liens que l'IRAM PS entretient avec la HELHa sont également une belle forme de synergie.

Lors de notre visite virtuelle, nous avons rencontré des équipes très solidaires et très impliquées. Les échanges se sont déroulés dans un excellent esprit et ont permis d'approfondir notre compréhension du DAE.

Parmi les pistes d'amélioration possibles, nous identifions celle de définir un positionnement clair de l'IRAM PS et du BES et que l'IRAM PS se donne un vrai plan d'action stratégique, raisonnable dans ses ambitions et bien échelonné dans le temps.

En outre, au-delà du circuit informel qui fonctionne très bien grâce à la cohésion des équipes, il faut acquérir le réflexe de systématiser les différents éléments de mesure et de pilotage de la qualité. Enfin, les efforts de réseautage avec le monde professionnel sont évidents, mais la consolidation des relations avec le monde professionnel est encore un objectif à atteindre.

Au terme de ce rapport, nous tenons à remercier la direction et l'ensemble des équipes pour l'accueil qui nous a été réservé, pour l'organisation technique de qualité, ainsi que pour la qualité et la franchise des échanges durant ces deux jours de visite.

Droit de réponse de l'établissement



Évaluation **Web et techniques graphiques**

2021-2022

Droit de réponse de l'établissement évalué

Commentaire général éventuel :

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

Critère / Dimension	Rubrique ¹	Point ²	Observation de fond
Critère 1.3	Constats et analyse	Point 8	[...] la préparation de sa mise en place à partir de septembre 2022 n'avait pas encore commencé au moment de la visite, [...] peut être une occasion de renforcer les liens entre les UE et la cohérence globale du programme. → Au moment de l'évaluation AEQES et de la visite des experts, l'IRAM PS n'avait pas encore reçu la confirmation que le nouveau DP serait applicable en 2022-2023. Toutefois, la consultation des collègues durant la phase d'élaboration du nouveau DP a justement permis le renforcement des liens entre les UE et le programme. Sans leurs retours d'expériences, le nouveau programme n'aurait d'ailleurs pas eu de sens.
Critère 3.3	Constats et analyse	Point 7	Le stage est une activité importante [...] Il nous semble toutefois d'une longueur insuffisante. → La durée du stage renseignée au dossier pédagogique est une durée minimale de 6 semaines. Elle est adaptée aux réalités de l'étudiant : un travailleur peut aménager de manière sereine son stage compte tenu de ses horaires de travail tandis qu'un demandeur d'emploi ou un étudiant peut effectuer son stage en une fois et le doubler (une fois) s'il en fait la demande.

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

Po.

 Nancy Demes
 Directrice adjointe

Nom et signature du coordonnateur de l'autoévaluation

V. LAI
 SÉCRÉTARIAT