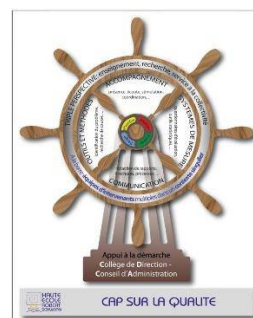




**Plan d'action actualisé de la section
Informatique de gestion
Novembre 2017**



Introduction

La HERS est sur le point d'opérer un basculement dans la gouvernance qualité et optera probablement à terme pour un pilotage conforme au modèle EFQM (Excellence For Quality Management). L'institution se dote de l'outil RADAR et procède actuellement à une analyse approfondie de son fonctionnement. Cette réflexion sur la voie du changement n'est possible que parce qu'un investissement important de l'organisation a été consenti. Depuis un an, la coordination qualité fait partie des services centraux et se professionnalise, notamment au niveau de la formation. Au terme d'une formation AFNOR-Paris, le coordinateur qualité a désormais rejoint le panel des 200 évaluateurs européens certifiés EFQM.

Dans les mois et les années qui viennent, nous espérons que ce basculement fera progresser très concrètement le plan d'action qui est présenté dans les pages qui suivent.

Ce plan d'action aujourd'hui actualisé fait suite à la visite de suivi de l'AEQES (Agence pour l'Evaluation de la Qualité dans l'Enseignement Supérieur) en février 2017 et aux recommandations qui nous ont été faites dans le rapport des experts.

Nous avons choisi de nous concentrer sur quelques axes qui nous sont apparus comme prioritaires parmi les pistes évoquées dans le rapport de l'AEQES, à savoir :

Axe 1 : augmentation de notre recrutement

- Les experts ont souligné à raison la petite taille de notre section, qui pourrait constituer une menace pour la survie de celle-ci à terme. Nous comptons travailler à la fois sur une meilleure compréhension du métier par les futurs étudiants et sur la manière dont la Haute Ecole Robert Schuman communique vers l'extérieur. Ces deux objectifs devraient permettre d'accueillir d'une part plus d'étudiants et d'autre part des étudiants mieux informés, c'est-à-dire plus en phase avec les attentes de la formation et du métier. Nous éviterions ainsi le décrochage des étudiants dont le projet de formation est peu ou mal documenté.

Axe 2 : réduction du taux d'échecs en Bloc 1

- Il apparaît que notre taux d'échecs en début de cursus est préoccupant. Nous allons nous attacher à en démêler les causes et, parallèlement, à mettre en place des mesures d'aide à la réussite, rendues possibles par une légère augmentation de notre dotation.
- De plus, au niveau institutionnel, l'outil d'analyse RADAR permettra de cibler nos objectifs stratégiques et de déterminer, au niveau quantitatif, nos cibles (scores target) en concordance avec les chiffres de la BAO de l'AEQES.
- Une des valeurs HERS étant l'équité, l'institution déclinera en 2018, ses objectifs qualitatifs prioritaires (investissement dans les actions du SAR, gestion RH, etc.)
- La coordination institutionnelle se chargera de réaliser une brève étude de benchmarking (processus d'analyse de la concurrence), rendue possible par le rôle moteur de la HERS dans les groupes de travail de Qwaliris (Association de partage autour des pratiques et des questionnements relatifs à la gestion de la qualité dans l'enseignement supérieur). En outre, cet axe est prioritaire dans le sens où il permet un alignement cohérent de la vision stratégique de l'établissement et des priorités que les gestionnaires du cursus (équipe enseignante, coordination de section, coordination qualité de catégorie et direction) se sont assignés.

Axe 3 : assurance d'une meilleure cohérence pédagogique et de sa communication aux étudiants

- Les experts ayant souligné une « qualité inégale » des fiches d'engagements pédagogiques, et de nouveaux enseignants ayant rejoint l'équipe, nous envisageons des ateliers de relecture des fiches par les pairs et les étudiants, avec un soutien méthodologique de l'équipe Qualité, pour aller vers une meilleure lisibilité de celles-ci. Cette relecture sera également l'occasion de détecter d'éventuels problèmes de cohérence entre les diverses Unités d'Enseignement de notre cursus et d'y remédier, voire d'apporter des modifications à notre Profil d'Enseignement.

En l'absence d'un SAP (Service d'Appui pédagogique), adossé au SMQ (Service de Management de la Qualité), le coordinateur qualité institutionnel a développé un partenariat avec l'ULiège-IFRES pour assurer un soutien à l'élaboration, à la rédaction et à la communication des engagements pédagogiques, ainsi qu'à la réflexion autour de ceux-ci.¹

Dans ce même cadre, par rapport aux étudiants, à partir de focus groupes, nous nous appuierons sur les travaux de Nathalie Younes relativement à l'EEE (Evaluation des Enseignements par les Etudiants) pour recueillir les avis des apprenants quant à leur compréhension et leur appropriation des objectifs de formation².

Axe 4 : mise en place d'une structure plus cohérente des plateformes informatiques

- Nous sommes en période de transition entre l'utilisation d'une plateforme « généraliste » de type i-campus devenue obsolète, une nouvelle plateforme de gestion administrative des étudiants et des cursus et une nouvelle plateforme de type Moodle. Nous allons nous attacher à développer l'appropriation des nouveaux outils par l'ensemble du personnel et des étudiants.

Axe 5 : relance des processus d'évaluation des enseignements (EEE)³

- Avec l'aide de l'équipe Qualité, la direction et les enseignants vont s'attacher à mettre en place une évaluation des enseignements qui soit à la fois plus performante et mieux valorisée (et valorisable) dans la pratique des enseignants.
- Dans cette optique, une rencontre aura lieu en décembre 17 entre le SeGI (ULiège), les directions, en ce inclus le Directeur-Président, et la coordination qualité institutionnelle.

¹ Une quatrième réunion de travail aura lieu à l'IFRES (ULiège) le 11 décembre 2017.

² Nathalie Younes. L'évaluation de l'enseignement par les étudiants en partage. Cultures et politiques de l'évaluation en éducation et formation, Jan 2014, Marrakech, Maroc. 2014.

Dorothea Kozlowski, Frédérique Artus, Antoine Derobertmeasure et Marc Demeuse, Evaluation des enseignements par les étudiants. Modélisation des réponses aux questions ouvertes dans le cadre de l'évaluation pédagogique annuelle à l'Université de Mons (Belgique), in Actes du 26ème colloque de l'ADMEE EUROPE 2014 Marrakech.

³ Voir à ce sujet, la remarque précédente sur les travaux de Nathalie Younes.

- La passation des questionnaires EEE sera programmée dès que la méthodologie et les aspects logistiques liés à l'informatisation auront été déterminés par les responsables des différents services impliqués (gestion administrative et juridique, directions, services informatiques et coordination qualité).

Axe 6 : formalisation du suivi des actions-qualité

- Nous sommes conscients d'un besoin de formalisation du suivi de notre travail de réflexion et des actions déjà entreprises. A la fois pour mieux suivre l'évolution des étudiants tout au long de leur cursus et transmettre les nombreuses données récoltées sur leur sujet par les enseignants et les équipes administratives, afin de disposer d'un véritable outil de pilotage, dont la conception pourrait être confiée à titre d'exercice pratique à nos étudiants.
- Avec l'aide de la coordination qualité institutionnelle, de la grille EFQM et de l'outil RADAR, nous déterminerons les objectifs (en cohérence avec le plan stratégique de la HERS), ciblerons les points d'attention et fixerons nos cibles à court, moyen et long termes.

Axe 7 : renforcer et pérenniser l'équipement informatique

- Si l'un de nos objectifs principaux est d'élargir notre recrutement, il faudra que nous veillions à maintenir une qualité optimale de l'équipement informatique mis à disposition des étudiants. Ceci pourra nécessiter la mise à disposition de nouveaux locaux aussi bien que la simple installation de prises électriques supplémentaires dans les locaux existants.

Axe 1 : Augmentation de notre recrutement

Actions	Personnes responsables	Echéances	Indicateurs de suivi
1.1 S'assurer d'une meilleure communication (et d'une meilleure visibilité) de la Haute Ecole vers le grand public par une refonte du site internet	Equipe communication	Rentrée 2018-2019	Relevé du nombre de visiteurs à la Journée Portes Ouvertes, aux salons SIEP,...
1.2 Améliorer la description du profil métier de l'informaticien de gestion sur le site web de la Haute Ecole, notamment par la réalisation d'un clip vidéo	Enseignants/Equipe communication	Rentrée 2018-2019	Interroger les visiteurs sur leur connaissance du métier, introduire des questions à ce sujet dans le questionnaire remis aux primo-inscrits
1.3. Participer à des actions de promotion/compréhension de l'informatique, comme l'opération Wallcode	Enseignants, �tudiants	En cours, à poursuivre	
1.4. Améliorer le matériel de présentation utilisé lors du salon orienté à métiers à, Objectif Métiers au LEC de Libramont, �v�nement qui s'est avéré très porteur pour nous lors de la précédente édition	Enseignants, étudiants, équipe communication	Mars 2018, et années suivantes	
1.5 Participation à divers �v�nements tels que l'Olympiade d'Informatique ou encore la Game Jam.	Enseignants, �tudiants	Travail continu selon les diverses dates des �v�nements	

Axe 2 : Réduction du taux d'échec en Bloc 1

Actions	Personnes responsables	Echéance	Indicateurs de suivi
2.1 Détermination des objectifs qualitatifs prioritaires de la HERS	Conseil de direction	2018	Mise à disposition des acteurs qualité d'un plan stratégique
2.2 Etude de benchmarking dans le cadre de Qwaliris pour aligner la vision stratégique de l'établissement et les priorités des gestionnaires de la section	Coordination qualité institutionnelle	2018	
2.3 Mise en place d'une remédiation et d'un suivi dans les cours de spécialité selon les difficultés signalées par les étudiants	Direction pour le maintien d'un budget alloué au SAR, enseignants	En cours, à poursuivre	Amélioration des notes des étudiants en difficulté, en corrélation avec l'assiduité aux séances de remédiation
2.4 Mise en place d'un test de positionnement des primo-inscrits et d'une remédiation en anglais	Direction pour le maintien d'un budget alloué au SAR, enseignants	En cours, à poursuivre	Amélioration des notes des étudiants en difficulté, en corrélation avec l'assiduité aux séances de remédiation
2.5. Organisation d'ateliers spécifiques à la section sur les méthodes de travail	Direction pour le maintien d'un budget alloué au SAR, enseignants	En cours, à poursuivre	Amélioration des notes des étudiants en difficulté, en corrélation avec l'assiduité aux séances de remédiation
2.6. Suivi des étudiants en difficulté à l'issue de la session de janvier, entretien individuel et, si souhaitable, proposition d'un allègement de leur programme	Coordinateur de section, enseignants	Janvier 2018	Amélioration des notes des étudiants en difficulté durant les sessions de juin et août/septembre

de cours dans le respect des dispositions du Décret Paysage			
2.7 Recueil des profils des étudiants primo-inscrits afin de mieux cibler leurs besoins de soutien concernant aussi bien les matières que les méthodes de travail	Enseignants	En cours	Mise à disposition des enseignants d'un outil informatique de centralisation des données

Axe 3 : assurance d'une meilleure cohérence pédagogique et de sa communication aux étudiants

Actions	Personnes responsables	Echéance	Indicateurs de suivi
3.1 Relecture des fiches d'engagement pédagogique par les pairs et par des représentants des étudiants, pour assurer une meilleure cohérence et une meilleure lisibilité, avec une assistance méthodologique de l'équipe qualité. Mise en oeuvre des changements qui s'av�reraient nécessaires à la suite de ces ateliers (et impossibles à préciser lors de la rédaction du présent plan).	Equipe qualité, enseignants	2�me quadrimestre 2017-2018	Recueil de l'opinion des étudiants via un focus group

3.2 Meilleure centralisation des documents pour éviter la redondance d'informations	Equipe qualité, enseignants	2 ^{ème} quadrimestre 2017-2018	
3.3 Elaborer un document dans lequel nous préciserons les objectifs que nous poursuivons en stage et dans lequel les entreprises préciseront les leurs, pour chaque étudiant. Ces documents pourront être archivés également dans notre outil de suivi.	Coordinateur de section, enseignants	2018-2019	Utilisation effective du document pour l'acceptation des stages par l'équipe enseignante.
3.4 Poursuite des améliorations du cursus (regroupement en unités plus cohérentes), augmentation des épreuves intégrées, modification de contenu d certaines AA afin d'encourager les synergies	Coordinateur de section en collaboration avec les enseignants	Commencé en 2017-2018, à poursuivre	Augmentation du nombre d'épreuves intégrées
3.5 Organisation d'ateliers sur l'utilisation de my.hers à l'intention des étudiants, sensibilisation à la lecture des engagements pédagogiques et des règlements	Coordinateur de section	2018-2019	

Axe 4 : Mise en place d'une structure plus cohérente des plateformes informatiques

Actions	Personnes responsables	Echéances	Indicateurs de suivi
<p>4.1 Mise en place et appropriation progressive d'une nouvelle plateforme Moodle, qui sera entièrement dédiée à des activités de type pédagogique (exercices, dépôt des travaux, ...). my.hers restera la plateforme de gestion des dossiers étudiants au sens large, de dépôt des engagements pédagogiques et des supports de cours. Les grilles de cours et les règlements figurant sur le site internet de la HERS.</p>	<p>Service informatique, collège de direction</p>	<p>En cours, à poursuivre</p>	<p>Ouverture de 1 cours sur la plateforme Moodle.</p> <p>Enquête de satisfaction auprès des étudiants ayant utilisé i-campus et Moodle en fin de 2^{ème} quadrimestre 2017-2018</p>
<p>4.2 Engagement d'un informaticien pour gérer la plateforme Moodle et assister les enseignants dans le développement de leurs supports</p>	<p>Collège de direction</p>	<p>Entrée en fonction en novembre 2017</p>	<p>Enquête de satisfaction auprès des enseignants en fin de quadrimestre. Comptabiliser le nombre de personnes participant aux formations</p>
<p>4.3 Vidéos d'initiation à l'utilisation de la plateforme Moodle à l'intention des enseignants et des étudiants</p>	<p>Equipe communication, service informatique</p>	<p>2018</p>	

Axe 5 : relance du processus d'évaluation des enseignements

Actions	Personnes responsables	Echéances	Indicateurs de suivi
5.1 Relance des évaluations systématiques des enseignements par la HERS (voir introduction)	Conseil de direction, responsable administrative et juridique, service informatique et coordination qualité institutionnelle	2 ^{ème} quadrimestre 2017-2018	Consultation effective des étudiants
5.2 Encourager les enseignants à généraliser l'évaluation de leurs enseignements en mettant à leur disposition une boîte à outils qui les guidera dans le processus	Equipe qualité et enseignants	2 ^{ème} quadrimestre 2017-2018, à poursuivre les années suivantes	Consultation des enseignants pour faire un relevé du nombre de questionnaires soumis
5.3 Focus groups avec les représentants des étudiants à propos de leur ressenti global sur le déroulement de l'année scolaire	Equipe qualité	Fin 2017-2018	Consultation effective des étudiants

Axe 6 : formalisation du suivi des actions-qualité

Actions	Personnes responsables	Echéances	Indicateurs de suivi
6.1 Centraliser les données recoltées auprès des étudiants quant à leur parcours afin d'assurer un meilleur partage, une meilleure conservation dans le temps et l'utilisation de ces données dans le pilotage du cursus. Cet outil nous permettrait également un meilleur suivi des cohortes.	Enseignants	À partir de 2018-2019, à alimenter tous les ans	Mise à disposition des enseignants d'un outil informatique fonctionnel
6.2 Utilisation de l'outil d'analyse RADAR pour mieux déterminer les objectifs stratégiques de la HERS	Coordinateur qualité institutionnel, collège de direction	En cours	
6.3 Mise en place d'un outil de suivi des objectifs qualité dans un but de meilleure information sur ce qui se fait et l'état d'avancement de chaque action	Equipe qualité et enseignants	Deuxième quadrimestre 2017-18	L'outil est mis en place et utilisé.

Axe 7 : renforcer et pérenniser l'équipement informatique

Actions	Personnes responsables	Echéance	Indicateurs de suivi
7.1 Si l'un de nos objectifs principaux est d'augmenter notre recrutement, il faudra veiller à maintenir des outils informatiques performants et des locaux adaptés en nombre suffisant.	Direction, service informatique	En fonction de l'évolution des recrutements	Enquête de satisfaction distribuée aux étudiants
7.2 Mise en place d'Eduroam afin de faciliter l'accès à internet des invités et également pour faciliter l'accès à internet pour nos personnels et étudiants en déplacement dans d'autres établissements.	Direction, service informatique	à déterminer suite aux décisions du collège de direction	Mise en place effective d'Eduroam
7.3 aménagement IT-friendly des nouveaux locaux (nombre de prises, accès réseau)	Direction, service informatique	à déterminer suite aux décisions du collège de direction	Les futurs locaux disposent de prises en suffisance et d'accès au réseau.

Ligne du temps

