



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

**Evaluation du bachelier
« informatique de gestion »
2011-2012**

RAPPORT FINAL DE SYNTHÈSE

Institut Supérieur de Formation Continue d'Etterbeek

Comité des experts :
M. Bruno SCHRÖDER, président
MM. Jean-Marie BLONDEAU et Alain EJZYN,
Mmes Patricia FENERBERG et Fabienne PIRONET, 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 de tous les cursus « Informatique »¹. Dans ce cadre, le comité des experts susmentionné, mandaté par l'AEQES, s'est rendu les 13 et 14 février 2012 à l'Institut Supérieur de Formation Continue d'Etterbeek (I.F.S.C.E.) afin de procéder à l'évaluation du bachelier « informatique de gestion ». 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 réalisées in situ.

Tout d'abord, les experts tiennent à souligner la parfaite coopération de la coordination qualité et de la direction 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. Les experts souhaitent que la démarche qualité engagée se poursuive en planifiant et en hiérarchisant les actions d'amélioration à mener.

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.

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

L'ISFCE, situé à Etterbeek et créé en 1937 sous la dénomination « Institut Ernest Richard » par la Commune d'Etterbeek, organise des cours du jour et du soir de niveau secondaire inférieur, secondaire supérieur et supérieur. Dans le cadre de l'enseignement supérieur de type court de promotion sociale, il organise quatre bacheliers : informatique de gestion, comptabilité, marketing et secrétariat de direction.

Les études de promotion sociale organisées par l'ISFCE dans le domaine de l'informatique de gestion débouchent sur l'obtention du titre de bachelier en Informatique de gestion.

Les locaux de l'ISFCE abritent également une ASBL, Update Center, qui dispense des formations en informatique et en langues.

L'ISFCE relève du Conseil des Pouvoirs Organisateur de l'Enseignement Officiel Neutre Subventionné (CPEONS). Son pouvoir organisateur est la Commune d'Etterbeek.

PRINCIPALES FORCES RECONNUES

- 1 Les différents entretiens ont clairement démontré la satisfaction générale des étudiants et des anciens. Les principaux points mis en avant concernent la convivialité de l'établissement, la proximité des personnels enseignants et non enseignant, l'ouverture, la disponibilité et l'implication des enseignants. Les étudiants mettent également en avant la qualité du programme et des enseignements ainsi que le souci d'exigence de la formation. Finalement, les experts ont constaté que la fonction d'ascenseur social de l'enseignement est bien remplie par cette formation. La majorité des étudiants, actuels et anciens, pense changer, ou a changé, d'emploi grâce à la formation.
- 2 Le comité des experts apprécie la vision claire et cohérente de l'établissement sur le programme, le maintien d'une certaine polyvalence entre les enseignants, la motivation des enseignants et le souci de coordination, quoiqu'informelle, entre les enseignants.
- 3 Sur le plan pédagogique, les experts apprécient le souci de l'apprentissage autonome des étudiants, les travaux en binôme qui préparent à la coopération des environnements professionnels, le bon suivi des étudiants ainsi que la qualité du bagage théorique. Les experts apprécient également l'élaboration d'un contrat pédagogique par UF.
- 4 En matière de support de cours, le matériel mis à disposition est apprécié des étudiants et la plateforme Claroline est mise en service.
- 5 Les entretiens ont démontré que les évaluations sont bien comprises des étudiants. Ils en comprennent les critères, l'organisation et ne semblent pas avoir rencontré de mauvaise surprise. Les experts apprécient la distribution d'évaluations précédentes, le souci de préparation et le feedback personnalisé accessible à la demande.
- 6 Les experts notent aussi favorablement le souci d'écoute des étudiants donnant lieu à une synchronisation des enseignants sur les travaux demandés.
- 7 En ce qui concerne les stages et l'épreuve intégrée (EI), les experts apprécient l'organisation du suivi pédagogique et administratif des étudiants et notamment, pour l'EI, l'existence d'un échancier, l'organisation des réunions de suivi, les validations intermédiaires, la possibilité d'une pré-défense ainsi que le soutien donné à la formalisation du rapport (UF traitement de texte, Powerpoint) et à sa présentation. Les experts apprécient le soutien des enseignants à la recherche de stage et, pour le choix du sujet de l'EI, la multiplicité des enseignants qui encadrent et le souci d'assurer que l'EI corresponde aux intérêts des étudiants. Finalement, le comité des experts souligne positivement la possibilité donnée aux étudiants qui ne travaillent pas de lier les 2 stages ainsi que celle de proposer un sujet personnel pour l'EI.

PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES

- 1 La coordination entre les enseignants est très informelle et gagnerait à être formalisée et systématisée pour devenir indépendante des personnes.
- 2 Le comité des experts a constaté que les syllabi étaient communiqués aux étudiants par de multiples canaux de diffusion, y compris parfois à travers le site web personnel des enseignants.

Recommandation : les experts encouragent l'établissement à systématiser Claroline comme plateforme unique de communication avec les étudiants.

- 3 Le souci d'actualisation des cours est une préoccupation de l'équipe enseignante mais cette actualisation devrait être généralisée et formalisée notamment par la multiplication des contacts avec l'extérieur (suivi des anciens étudiants, contacts avec les entreprises, etc.). Ce point est important actuellement en raison du développement technologique des tablettes et des mobiles.

Recommandation : les experts recommandent de mettre en place une procédure d'évolution ou de révision du contenu des cours intégrant des interactions avec les entreprises.

- 4 De manière générale, les principes de base de la gestion de projets (estimation du temps total, du reste à faire, chemin critique, etc.), des méthodes d'analyse et de test et de la sécurité informatique ne sont pas compris par les étudiants. L'importance de la documentation des codes produits n'est pas non plus correctement perçue.

Recommandation : les experts recommandent d'introduire ces notions dans tous les cours dès la première année sous forme de recommandations dans tous les exercices pratiques. En effet, l'industrie exige une évaluation constante du temps de travail requis, a priori et en cours de travail, ainsi que la mesure du temps effectif presté. Cette discipline peut très facilement être mise en œuvre, à titre informatif, dans tous les cours sans augmenter la charge de travail des enseignants ou des étudiants.

- 5 Les experts estiment que les projets réalisés par les étudiants sont d'envergure limitée par rapport à la réalité du terrain et ne préparent pas à la répartition des tâches qui est de pratique courante dans les équipes professionnelles.

Recommandations : les experts conseillent à l'établissement d'augmenter la taille, la portée ainsi que la transversalité des projets. Ils l'encouragent également à inclure les principes de répartition des tâches des étudiants. Finalement, le comité des experts invite l'établissement à organiser des présentations et défenses des différents projets et exercices tout au long de la formation, comme le souhaitent certains étudiants.

- 6 En matière de stages, les experts aimeraient attirer l'attention de l'établissement sur le manque de synchronisation des stages avec certains cours. En outre, le comité constate qu'en dehors de l'exercice d'écriture, le stage d'insertion présente peu d'intérêt pour les étudiants ayant déjà travaillé.

Recommandation : les experts encouragent l'établissement à réfléchir à une plus grande synchronisation des stages avec les cours et à l'intérêt que pourrait présenter l'établissement de liens entre stages et EI par exemple pour en renforcer l'intérêt chez les étudiants ayant déjà travaillé.

- 7 Les fiches ECTS sont présentes mais ne comportent pas de mesure de la charge de travail des étudiants. Bien que les étudiants confirment que cette charge de travail soit relativement claire, elle gagnerait à être formalisée.

Recommandation : le comité des experts encourage l'établissement à compléter les fiches ECTS par une évaluation détaillée de la charge de travail requise.

- 8 Finalement, les experts tiennent à soulever la question de l'équilibre des langages de programmation proposés aux étudiants, de l'augmentation de la pratique sur ordinateur en validant le code produit sur machine et pas sur papier, y compris lors des examens, et de la stimulation à l'apprentissage des langues.

CHAP 2 : Les ressources humaines et matérielles

PRINCIPALES FORCES RECONNUES

- 1 Le comité des experts a particulièrement apprécié la cohérence de l'équipe des enseignants, le sens de l'accueil du personnel administratif, l'implication et le dévouement de tout le personnel, et plus globalement un sens généralisé de la convivialité dans l'établissement qui se traduit notamment dans la cafeteria et à la salle des profs.
- 2 Les experts apprécient le souci d'assurer la charge des enseignants, la fonction de chef d'atelier et l'existence d'un contrat de maintenance externe.
- 3 Le matériel informatique est présent en quantité et qualité, le réseau wifi est opérationnel. Les bâtiments sont agréables et rénovés et en très bon état de propreté ; ils contribuent à la convivialité générale de l'école.
- 4 Les experts tiennent également à souligner l'ingéniosité du montage de l'Update Center dispensant des formations d'informatique.
- 5 Les experts notent favorablement le soutien du PO au recrutement et à l'accompagnement de l'établissement.

PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES

- 1 Le fonctionnement de l'établissement, basé sur les contacts individuels et la cohérence du projet incarné par chaque membre du personnel ne facilite pas la documentation du fonctionnement de l'établissement et peut constituer un inconvénient lors de changements de personnels.

Recommandation : les experts recommandent de documenter et d'explicitier les processus et le projet pédagogique de l'établissement afin d'en assurer la pérennisation.

- 2 Les experts ont constaté l'absence de politique de formation continuée des enseignants.

Recommandation : le comité des experts encourage l'établissement à proposer diverses formations (pédagogiques ou techniques) à ses personnels.

- 3 Les experts expriment leur préoccupation par rapport à la charge de travail qui semble avoir atteint la saturation. Ils constatent que le suivi des mémoires est en dehors de la charge de travail des enseignants. Globalement, les experts pensent que la situation actuelle peut être une source de risque en cas d'absence d'un enseignant. Les experts s'interrogent également sur le risque d'essoufflement que peut présenter une équipe trop « juste ».

Recommandation : le comité des experts recommande de suivre la charge de travail effective en intégrant toutes les activités des enseignants dans la charge de travail.

- 4 Les experts ont constaté l'exiguïté du local du secrétariat.

Recommandation : les experts recommandent d'évaluer les possibilités d'extension des locaux du secrétariat.

5 Les experts ont finalement constaté l'absence de bibliothèque.

Recommandation : les experts encouragent le développement d'une bibliothèque comprenant des ouvrages et livres de références utiles à la section.

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

PRINCIPALES FORCES RECONNUES

- 1 Le comité des experts apprécie les nombreuses actions de communication extérieures à travers de nombreux canaux, qu'il s'agisse du site web bien documenté ou des actions de promotion et de publicité active de l'établissement.
- 2 Les experts saluent particulièrement les partenariats extérieurs mis en place (Cefora, Actiris, FSE).
- 3 Les témoignages ont mis en évidence la sympathie des anciens à l'égard de l'établissement et leur volonté de lui fournir un retour d'information sur les conditions de marché.
- 4 Les experts apprécient l'efficacité du réseau des employeurs.

Recommandation : les experts encouragent cependant le développement de contacts institutionnels avec le monde extérieur particulièrement avec les entreprises, les organisations représentatives (BECI, ABE, etc.) et les anciens pour alimenter une liste de lieux de stage, obtenir des informations sur l'évolution technologique, un retour sur la qualité de la formation ou pour alimenter un cycle de conférences. Ces contacts pourraient par exemple être développés à travers les réseaux sociaux.

PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES

- 1 Les experts ont constaté une forte mobilité des étudiants en cours de formation (shopping des UF).

Recommandation : ceci étant un fait, le comité des experts invite l'établissement à développer un réseau de coopération avec les autres écoles de promotion sociale de la région afin de gérer conjointement ce phénomène.

- 2 Les entretiens ont montré l'intérêt des étudiants pour les possibilités de passerelles ; ceux-ci ne semblent cependant pas suffisamment informés.

Recommandation : les experts recommandent à l'établissement d'informer les étudiants sur les passerelles disponibles.

CHAP 4 : La démarche qualité, la gouvernance et la stratégie

PRINCIPALES FORCES RECONNUES

- 1 Le comité des experts a particulièrement apprécié le rapport d'autoévaluation très sincère et conforme à ce qui a été observé lors de la visite.
- 2 Les experts saluent le travail de la commission d'évaluation interne, la bonne représentativité des parties prenantes et la stimulation des débats qui s'y passent.

Recommandations : le comité des experts estime cependant que les réunions gagneraient à être mieux structurées et que des PV plus détaillés soient rédigés. Il encourage également la rédaction d'un plan d'action qualité permettant un véritable suivi des actions et détaillant les responsables et les échéances.

- 3 Les experts ont également apprécié la prise en compte de l'évaluation précédente pour le cursus marketing et l'impact positif des actions mises en place. Ils y voient un signe très positif d'une intégration réussie de la démarche qualité dans le fonctionnement de l'établissement.
- 4 En matière de stratégie, les experts apprécient la cohérence et le dynamisme de la vision de la direction.
- 5 Les experts apprécient la cohérence et l'efficacité de la gouvernance. Les entretiens démontrent que le projet fonctionne et qu'il est intégré par l'ensemble du personnel incarnant effectivement la politique de l'institution.

PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES

- 1 Le modèle de gouvernance est bien intégré et partagé par tous mais il repose essentiellement sur les contacts et l'adhésion individuelle de tous au modèle. Par ailleurs, l'équipe pédagogique, certes très cohérente, est constituée de peu d'enseignants. Les experts se posent donc la question de la résilience de ce modèle aux changements qui se produiront inévitablement, par exemple lors de départs à la retraite.

Recommandation : les experts estiment qu'il est important de pérenniser la cohérence et l'efficacité du modèle de l'établissement en décrivant et formalisant les principes de gouvernance ainsi que les procédures de fonctionnement.

- 2 L'établissement a développé un modèle autarcique qui lui réussit bien mais pouvant présenter des problèmes en cas de réorganisation de l'enseignement. Comment transmettre la spécificité de l'établissement et de son modèle à un interlocuteur extérieur ?
- 3 Les experts constatent l'absence d'évaluation systématique des enseignements par les étudiants.

Recommandation : le comité des experts encourage l'établissement à mettre en place un système d'évaluation des enseignements afin de pouvoir mesurer régulièrement et anonymement la satisfaction des étudiants et de pouvoir, le cas échéant, adapter ou réviser les contenus de cours.

- 4 Les fiches UF sont un bon exemple de l'intégration des résultats d'une démarche qualité. Ceci doit être poursuivi.

Recommandation : les experts recommandent de généraliser les fiches UF et d'en approfondir la section « Compétences ».

Conclusion

L'impression globale laissée par la visite et le rapport d'auto-évaluation est très positive. La direction est porteuse d'un projet cohérent, en phase avec les spécificités de l'enseignement de promotion sociale et bien adapté à son public et son environnement. Le projet et la gouvernance sont partagés par l'ensemble du personnel et bien intégrés dans les comportements. Les équipes sont compétentes et dévouées, l'équipe pédagogique est cohérente et solidaire et tous sont proches des étudiants dans une ambiance de convivialité. L'enseignement donne de bonnes bases théoriques et les stages et l'épreuve intégrée sont bien balisés et suivis par les professeurs. Il n'est donc pas surprenant que l'établissement et son enseignement soient bien appréciés des étudiants, actuels et anciens.

L'établissement fonctionne essentiellement au moyen de contacts personnels et d'interactions individuelles et demande peu de processus formalisés pour être efficace avec des moyens limités. C'est évidemment une grande force mais c'est également sa principale faiblesse dans la mesure où ce fonctionnement dépend fortement de la cohérence des individus. Tout changement de personnel peut remettre en question l'équilibre actuel. Certes l'établissement a adopté une démarche qualité qui semble bien intégrée mais le comité des experts recommande de formaliser le modèle de gouvernance, le projet global et le fonctionnement de l'institution. Il serait dommage qu'une réorganisation de l'enseignement, un départ à la retraite ou un remplacement de professeur remette en question le fonctionnement de l'institution parce que ses principes ne sont pas suffisamment lisibles et ne peuvent se partager que par un témoignage.

En dehors de cela, les experts recommandent de porter une attention particulière à la charge de travail de l'équipe enseignante et de veiller particulièrement à éviter l'essoufflement. L'établissement doit aussi continuer à systématiser les processus qualité, standardiser la mise à disposition des informations sur Caroline et faire évoluer le contenu des cours en fonction de la technologie. Il est aussi important qu'une meilleure institutionnalisation des contacts avec les entreprises et les anciens soit mise en place.

Finalement, la technologie informatique est en constante évolution et transforme non seulement notre vie économique mais aussi, et de plus en plus, notre vie sociale. Il y a déjà pénurie d'informaticiens et les demandes de ressources compétentes ne font qu'augmenter. L'établissement et ses diplômés ont tous les éléments en main pour bénéficier de cette évolution favorable, à condition de suivre avec attention les changements.

OPPORTUNITES

- 1 La constitution d'un réseau de coopération entre établissements de promotion sociale de la Région bruxelloise permettrait de coordonner les enseignements et le positionnement des établissements et de transformer la liberté de circulation des étudiants en un avantage global.
- 2 L'image technologique globale des études et le stéréotype de l'informaticien ont un effet négatif sur l'inscription des jeunes filles dans ces études. Pour autant que l'établissement puisse communiquer adéquatement vers les étudiantes, il y a là un réservoir extraordinaire d'inscriptions supplémentaires.
- 3 L'évolution technologique s'accélère et offre chaque jour de nouvelles possibilités d'usage ou de marché. Le secteur informatique restera extrêmement demandeur de compétences à court, moyen ou long terme.
- 4 L'environnement économique se transforme de plus en plus grâce à une utilisation intense des technologies informatiques. Les diplômés se trouvent de plus en plus au cœur de l'augmentation de la productivité et des parts de marché de toutes les entreprises, grandes ou petites, locales ou régionales et certainement mondiales.
- 5 L'environnement économique de la Région bruxelloise offre des possibilités non négligeables dont l'établissement devrait pouvoir profiter. Par ailleurs, les établissements de promotion sociale répondent à un besoin réel de la population bruxelloise.

- 1 La dotation de financement est insuffisante pour tenir compte de l'évolution de la technologie et des investissements requis pour maintenir l'équipement à niveau. L'évolution des moyens mis à disposition de l'établissement risque de ne pas être en phase avec les spécificités de l'enseignement de promotion sociale.
- 2 La libre circulation des étudiants alors que les contenus enseignés ne sont pas harmonisés pose le problème de la capacité des étudiants à réussir les UF suivantes dans un autre établissement et exerce une influence négative sur le taux de réussite des étudiants « voyageurs ».
- 3 Les métiers considérés comme techniques ou technologiques souffrent d'une désaffectation croissante. Les études d'informaticiens sont malheureusement particulièrement affectées.
- 4 Alors que l'évolution technologique s'accélère, les besoins de veille technologique et de formation continuée ne feront que se renforcer et impacteront négativement les structures les plus petites.
- 5 La fixation des appellations des cours par décret ne permet pas de rester en phase avec l'utilisation de la technologie. Des appellations désuètes, ou non en phase avec la culture informatique des étudiants potentiels, ne peuvent que renforcer la désaffectation à l'égard des curriculums proposés. Des appellations identiques pour toutes les établissements ne permettent pas de rendre visible une approche particulière choisie par l'établissement et ne permettent pas de se distancier des stéréotypes négatifs pesant sur les informaticiens.

EN SYNTHÈSE

Points forts	Points d'amélioration
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Satisfaction des étudiants ⇒ Clarté et cohérence du projet de l'établissement ⇒ Cohérence des équipes, proximité des enseignants, souci de l'écoute ⇒ Evaluations bien comprises par les étudiants ⇒ Bonne organisation et bon suivi des stages et de l'EI ⇒ Ambiance conviviale au sein de la section ⇒ Parc informatique et locaux adaptés aux besoins de la section ⇒ Soutien du PO ⇒ Actions de communication efficaces ⇒ Existence de nombreux partenariats extérieurs ⇒ Sympathie et soutien potentiel des anciens étudiants ⇒ Implication dans la démarche qualité ⇒ Vision et leadership de la direction ⇒ Efficacité et intégration de la gouvernance 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Manque de coordination des enseignants ⇒ Non formalisation du processus d'adaptation des cours à l'évolution technologique ⇒ Multiplicité des canaux de distribution des syllabi ⇒ Projets des étudiants ne reflétant pas toujours la réalité du terrain ⇒ Manque de formalisation des processus, du projet pédagogique et du modèle de gouvernance ⇒ Absence de politique de formation continue des enseignants ⇒ Saturation de la charge de travail pour les enseignants ⇒ Manque de contacts institutionnalisés avec l'extérieur ⇒ Absence d'évaluation systématique des enseignements par les étudiants ⇒ Manque de structuration du plan d'action qualité.

Opportunités et risques
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ L'évolution technologique et les transformations économiques induites ⇒ Le dynamisme de l'environnement économique bruxellois ⇒ Les stéréotypes des métiers techniques et technologies et désaffectation des étudiants malgré un important recrutement potentiel d'étudiants ⇒ Le financement et évolution des moyens de l'établissement insuffisants pour tenir compte de l'évolution de la technologie et pour les investissements requis ⇒ La difficulté pour la validation du niveau d'une UF causée par libre circulation des étudiants et le manque d'harmonisation des UF entre les différents établissements (pouvant avoir une influence négative sur la réussite des étudiants « voyageurs ») ⇒ La définition rigide des formations et des intitulés de cours créant des problèmes de communication et de différenciation des établissements ⇒ La fixation des appellations des cours par décret ne permettant pas de rester en phase avec l'utilisation de la technologie

Recommandations
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Formaliser les processus internes, le projet pédagogique et la gouvernance de l'école ⇒ Rapprocher les projets des standards professionnels (taille, transversalité, répartition des tâches) ⇒ Systématiser Claroline comme plateforme unique notamment pour la communication vers les étudiants ⇒ Compléter et systématiser les fiches ECTS ⇒ Introduire dans tous les cours les bases de sécurité, de test, de l'estimation et de la documentation ⇒ Généraliser la démarche qualité et l'inscrire dans les tous les exercices de tous les cours dans tous le cursus. ⇒ Mettre en place une politique de formation continue pour les différents personnels ⇒ Mettre en œuvre le plan d'action en identifiant les priorités, les échéances et les responsables ⇒ Développer une politique de contacts extérieurs structurés (anciens étudiants et entreprises) ⇒ Développer une politique de coopération avec les établissements équivalents de la région ⇒ Développer l'information relative aux passerelles pour les étudiants



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

Nom et signature du (de la) Directeur(-trice)

Jean Sedoliny en C

Nom et signature du (de la) coordonnateur(-trice)
de l'autoévaluation

VANDARME