

Evaluation du bachelier « informatique de gestion » 2011-2012

RAPPORT FINAL DE SYNTHESE

**Institut Provincial d'Enseignement Supérieur
de Promotion Sociale de Seraing (IPESPS)**

Comité des experts :
M. Alain DUBOIS, président
M. François DESSART, Mme Blandine MAES,
Mme Catherine ROUCAIROL, M. Yves WILLEMS, experts

13 juin 2012

INTRODUCTION

L'Agence pour l'Évaluation de la Qualité de l'Enseignement Supérieur (AEQES) a procédé en 2011-2012 à l'évaluation des cursus « Informatique »¹. Dans ce cadre, le comité des experts susmentionné, mandaté par l'AEQES, s'est rendu les 24 et 25 janvier 2012 à l'IPESPS, pour procéder à l'évaluation du bachelier en « 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 réalisés *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, anciens et actuels, 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).

PRESENTATION DE L'INSTITUTION

L'Institut d'Enseignement Supérieur de Promotion Sociale de Seraing (IPESPS) appartient au réseau d'enseignement de la Province de Liège.

Situé à Seraing, l'établissement propose des formations dans les secteurs économique et technique.

PRINCIPALES FORCES RECONNUES

- 1 Le comité des experts constate que le programme en informatique de gestion répond aux missions et objectifs de l'enseignement de promotion sociale : les étudiants en quête de réinsertion professionnelle qui obtiennent le diplôme trouvent, pour la grande majorité, assez facilement un poste correspondant à leurs nouvelles qualifications.
- 2 Dans cette section aux dimensions presque familiale, la proximité entre enseignants et étudiants, facilite les échanges au sein de groupes restreints, permet aux professeurs d'installer une pédagogie active au sein des cours et d'adapter rapidement leur enseignement.
- 3 L'établissement a mis en œuvre le dispositif de valorisation des acquis. Celui-ci est régulièrement exploité par les étudiants qui le souhaitent.
- 4 Le comité des experts a particulièrement apprécié que des éléments de gestion de projets informatiques soient abordés dans les cours de programmation.

Recommandation : le comité des experts encourage les enseignants concernés à développer une approche commune sur cette compétence, à travers les différentes unités de formation (UF). Ils pourraient par exemple envisager le développement de projets transversaux qui permettraient d'aborder pratiquement la gestion de projets, sans pour autant augmenter le nombre de périodes allouées aux différentes UF.

- 5 Le programme et les approches pédagogiques mises en place permettent aux étudiants de développer leurs compétences d'autonomie, en matière d'acquisition de nouvelles compétences et de résolution de problèmes.
- 6 Le comité des experts se réjouit de la décision de l'établissement de recourir plus largement aux Technologies de l'Information et de la Communication adaptées à l'Enseignement (TICE). L'institut a en effet depuis peu accès à l'école virtuelle développée par la Province de Liège.

Recommandations : le comité des experts recommande à la direction :

- de systématiser l'usage de cette plateforme ;
- de proposer des formations à l'école virtuelle aux enseignants et au personnel administratif ;
- d'accélérer l'adaptation de la plateforme aux besoins spécifiques de l'enseignement de promotion sociale, en soutenant vigoureusement le projet de modification en cours.

- 7 Les syllabi que le comité des experts a eu l'occasion de consulter sont de bonne qualité. Ils sont en outre distribués gratuitement aux étudiants.

Recommandation : le comité des experts suggère de systématiser la mise en ligne de l'ensemble des supports de cours par le biais de l'école virtuelle.

- 8 Dans différentes UF, les étudiants sont invités à réaliser des projets (de développement ou autres) et à rédiger des rapports d'activités.
- 9 En matière d'évaluation des apprentissages des étudiants, le comité des experts constate que :
 - les modalités et les pondérations sont systématiquement mentionnées par les enseignants, mais pas les critères d'évaluation ;

- les enseignants recourent à l'évaluation continue et formative ;
- les étudiants reçoivent, presque dans chaque unité de formation, des exemples d'examens réalisés dans les années antérieures.

10 Le comité des experts reconnaît que les stages ont été récemment réorganisés : leur suivi a été renforcé et rendu obligatoire.

Recommandations : le comité des experts recommande :

- de récolter systématiquement les coordonnées des lieux de stages en vue de constituer une base de données et de créer un réseau d'entreprises ;
- et d'associer les anciens à cette démarche, ce qui pourra également être utile dans le cadre de la démarche qualité.

11 En ce qui concerne les épreuves intégrées, une procédure visant un meilleur encadrement des étudiants a également été mise en place récemment, prévoyant un suivi obligatoire. Cette procédure est documentée dans un nouveau guide à destination des étudiants. Mais à ce jour, ces procédures n'ont pas encore été réellement utilisées.

Recommandation : selon le comité des experts, il conviendrait en outre de veiller à intégrer dans les jurys d'évaluation des épreuves intégrées un nombre suffisant de professeurs et de professionnels du secteur, afin de s'assurer que les épreuves intégrées permettent réellement de vérifier l'acquisition de l'ensemble des compétences visées par les UF déterminantes du bachelier.

12 Le comité des experts a pu découvrir les brochures de présentation de la section qui ont été créées pour chaque niveau. Ces brochures comprennent les fiches descriptives des unités de formation, le programme de cours, etc. et démontrent la volonté de l'établissement d'attirer un public plus nombreux.

PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES

1 Après une mutation profonde de l'équipe enseignante dédiée à la section, l'équipe pédagogique a été récemment renouvelée. Aujourd'hui nombreuse, elle exprime majoritairement le besoin d'une forme de coordination qui serait insufflée par la nouvelle direction. Le comité des experts regrette que cette coordination pédagogique fasse actuellement défaut.

Recommandation : le comité des experts insiste pour que la direction désigne un coordonnateur pédagogique pour la section, qui se chargera d'organiser des réunions pédagogiques régulières entre les enseignants. Ces réunions permettront par exemple de réfléchir de façon cohérente :

- à l'utilisation des différentes méthodes pédagogiques mises en œuvre par les enseignants ;
- à l'adaptation des contenus d'UF à l'évolution du secteur ;
- à la formulation de suggestions au groupe de travail inter réseaux chargé de réviser le dossier pédagogique ;
- au développement d'initiatives pluridisciplinaires
- etc.

2 Le comité des experts déplore qu'assez peu d'activités pédagogiques soient organisées pour permettre aux étudiants d'intégrer les différentes matières en un tout cohérent.

Recommandation : il est indispensable d'augmenter les interactions entre les différentes thématiques au sein des UF. A titre d'exemples :

- des thématiques abordées dans les UF de communication et d'anglais pourraient être reprises dans la présentation des livrables réalisés dans les cours de projets ;

- des algorithmes pourraient être étudiés dans un cours de programmation afin de pouvoir les appliquer dans un cours de projets ;
- etc.

Les enseignants pourraient envisager d'exploiter la part de 20% d'autonomie octroyée à certaines unités de formation pour développer ce genre d'interactions entre matières.

- 3 Les étudiants sont trop rarement confrontés à des projets qui exigent la collaboration de plusieurs développeurs, une compétence pourtant essentielle dans le monde professionnel.

Recommandation : le comité des experts estime que, pour cette raison également, il serait utile d'organiser un projet en équipe qui serait transversal à plusieurs matières.

- 4 Le comité constate qu'au niveau de l'évaluation des apprentissages des étudiants :
- les critères d'évaluation sont rarement communiqués de manière formelle aux étudiants ;
 - Il n'existe pas actuellement de concertation entre enseignants pour échanger sur les modes et les méthodes d'évaluation ;
 - le *feedback* offert aux étudiants après une évaluation n'est pas systématique et semble dépendre de l'enchaînement des UF dans l'agenda : si les étudiants n'ont plus de cours avec un enseignant, il leur est difficile d'obtenir un *feedback* sur les examens.

Recommandation : le comité des experts encourage les enseignants :

- à définir des grilles d'évaluation pour chacune de leurs épreuves et à les expliquer aux étudiants ;
- à débattre ouvertement, pièces à l'appui, des techniques d'évaluation en réunion de coordination pédagogique (des « *peer reviews* » d'examens en quelque sorte) ;
- à proposer plus systématiquement des *feedbacks* aux étudiants.

- 5 Les ECTS ne sont actuellement pas, ou peu, utilisés pour estimer la charge réelle de travail des étudiants, par unité de formation, par année et pour le programme.

Recommandation : le comité des experts suggère d'informer les enseignants sur le système ECTS et ses utilisations intéressantes pour la gestion des cours et le suivi des parcours des étudiants. Cela pourrait aussi améliorer l'information donnée aux étudiants sur les exigences de chaque cours.

CHAP 2 : Les ressources humaines et matérielles

PRINCIPALES FORCES RECONNUES

- 1 Le comité des experts a rencontré une équipe enseignante nombreuse, qui dispose de compétences variées et présente un bel éventail d'expériences professionnelles.
- 2 Le comité des experts apprécie que plusieurs enseignants aient suivi récemment des formations pédagogiques (CAPAES).

Recommandation : le comité recommande de confier aux enseignants ayant suivi des formations pédagogique un rôle moteur dans les réunions de coordination pour stimuler leurs collègues dans ce domaine.

- 3 L'institut a mis en place une forme de co-organisation avec l'établissement d'enseignement de promotion sociale de Verviers, qui dépend du même pouvoir organisateur. Chaque enseignant peut ainsi se spécialiser dans un plus petit nombre de matières et les enseigner dans les deux instituts. Cela répond visiblement à une demande des enseignants et permet aux étudiants de bénéficier d'une plus grande pluralité de points de vue.
- 4 Le comité des experts constate que l'équipe administrative et éducative joue un rôle capital auprès des étudiants et des enseignants. Son écoute attentive et sa disponibilité sont des atouts soulignés par tous.
- 5 L'établissement a rédigé des descriptions de fonction pour le personnel administratif et éducatif.
- 6 Une ASBL a été créée pour financer certains projets propres à l'établissement et qui ne pourraient être financés efficacement par les voies budgétaires officielles.

PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES

- 1 Le comité des experts regrette que les enseignants aient trop peu d'accès à des formations continues ciblées sur l'informatique, hormis quelques formations chez Technifutur.

Recommandation : le comité des experts recommande à la direction de négocier avec les enseignants un plan de formation assorti des moyens nécessaires.

- 2 Le comité des experts déplore que la direction ne dispose d'aucune autonomie pour le recrutement et le suivi de la carrière du personnel enseignant et administratif.
- 3 La section est hébergée par une école secondaire de plein exercice et partage des ressources avec la Haute Ecole de la Province de Liège. Bien que les 3 institutions dépendent du même pouvoir organisateur, le comité des experts a constaté quelques difficultés dans l'exercice quotidien des complémentarités potentielles, qui ne sont pas sans impacts négatifs sur le fonctionnement de l'IPSEPS Seraing. A titre d'exemples :
 - le matériel informatique accessible à la formation offerte en enseignement de promotion sociale est vétuste alors que le matériel adéquat existe sur le site, mais n'est pas accessible à la section « informatique de gestion » ;
 - il n'y a pas de projecteur fixe dans les salles de cours dont dispose la section ;
 - il n'y a pas de bibliothèque propre à la section même si les étudiants ont théoriquement accès à la bibliothèque de la Haute Ecole, en journée ;

- il n'y a pas d'espace dédié aux enseignants ou aux étudiants.

Recommandation : le comité des experts insiste pour qu'une négociation soit entamée sous l'égide du pouvoir organisateur pour clarifier la situation et préciser les droits et devoirs des trois entités en matière de partage des ressources immobilières, mobilières, humaines et informatiques et rétablir un climat de confiance et de respect mutuel, indispensable pour viser une meilleure mutualisation des ressources entre les trois établissements.

- 4 Le comité des experts regrette que l'établissement ne puisse afficher une image claire et dynamique de la section sur internet, via un site web ou les réseaux sociaux. Ainsi, la page consacrée à l'établissement sur le site de la Province est incomplète, difficilement accessible et peu attractive pour de jeunes adultes potentiellement intéressés par les technologies de l'information.

Recommandation : le comité des experts encourage l'établissement à développer un site web complet et dédié, ainsi qu'une présence sur les réseaux sociaux. Il pourra ainsi y publier l'ensemble des informations spécifiques à la section, entre autre l'ensemble des fiches UF.

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

PRINCIPALE FORCE RECONNUE

- 1 Le comité des experts reconnaît que certains enseignants participent à des conférences sur des thèmes liés à leur discipline.

PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES

- 1 L'établissement ne jouit pas d'une grande visibilité. L'absence de locaux propres favorise, auprès des candidats étudiants, une confusion avec la Haute Ecole. Cette situation est particulièrement dommageable pour une section dont l'effectif en étudiants est très réduit et qui subit une forte concurrence d'établissements très médiatisés de la région.

Recommandations : le comité des experts propose ;

- d'accentuer les actions de communication locale, en ciblant mieux les médias pertinents pour le public visé (site web, réseaux sociaux, etc.) ;
- d'exploiter les compétences de la section marketing pour développer un plan de communication pour l'établissement et la section informatique.

- 2 A l'exception du partenariat avec l'établissement d'enseignement de promotion sociale de Verviers, il n'existe pas de partenariat formalisé au niveau de la section.

Recommandation : le comité des experts encourage la section à rechercher des partenariats avec des entreprises du secteur informatique qui pourraient les aider à mieux comprendre et implémenter les technologies les plus récentes et à appréhender leur pertinence pour le programme de cours.

- 3 Même si plusieurs enseignants possèdent une expérience professionnelle antérieure, il semble que les enseignants actifs au sein de la section aient peu de contacts avec des représentants du monde professionnel pour maintenir à jour leurs compétences et assurer la correspondance entre leurs cours et la réalité du terrain.

Recommandation : le comité des experts engage les enseignants à entretenir des contacts plus réguliers avec des professionnels - éventuellement des anciens - par exemple en les invitant à intervenir dans les cours ou à apporter leur témoignage aux étudiants en cours de formation.

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

PRINCIPALES FORCES RECONNUES

- 1 Le comité des experts a apprécié la clairvoyance du rapport d'autoévaluation qui constitue une bonne analyse des forces et des faiblesses de la section.
- 2 Le rapport d'autoévaluation propose également un plan d'action étalé sur plusieurs années, détaillant de nombreuses suggestions d'amélioration, et dans lequel chaque action est attribuée à un responsable de l'institution.
- 3 Le comité des experts apprécie l'utilisation adéquate du guide qualité du Conseil Supérieur de l'enseignement de promotion sociale.
- 4 Les étudiants ont été impliqués activement dans la phase initiale de la démarche qualité.

Recommandation : le comité des experts souhaite que l'établissement pérennise la participation des étudiants au processus qualité.

PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES

- 1 Le comité des experts regrette que le plan d'action soit plus centré sur l'établissement que sur la section évaluée.

Recommandation : le comité des experts estime que la section devrait davantage être visible au sein du plan d'action, et ce dans les projets prévus à court, moyen et long termes.

- 2 Les diplômés et les employeurs n'ont pas été consultés par l'établissement sur la qualité des enseignements et sur l'implémentation du programme, notamment sur les aspects liés à son adéquation aux besoins professionnels locaux.

Recommandation : selon le comité des experts, il est nécessaire :

- d'impliquer dans la démarche qualité des représentants du monde professionnel, extérieurs à l'établissement ;
- de créer une d'association d'anciens diplômés qui serait plus efficace que le suivi informel organisé actuellement.

- 3 Le comité des experts constate qu'aucune structure officielle n'organise la consultation des étudiants.

Recommandation : le comité des experts souhaite que des délégués étudiants soient officiellement et régulièrement consultés dans les organes de gestion appropriés.

- 4 Les enseignements ne sont pas systématiquement évalués par les étudiants, même si une évaluation ponctuelle a été organisée à l'initiative des enseignants.

Recommandation : le comité des experts estime qu'étant donné le nombre réduit d'étudiants, une évaluation informelle mais systématisée peut constituer une prise d'avis suffisante. Ces consultations informelles des étudiants devraient être menées et synthétisées par un membre du personnel « neutre ». Ces comptes-rendus pourraient être utilisés lors des réunions de coordination pédagogique, pour obtenir une vision d'ensemble de la qualité des enseignements.

Conclusion

Alors même que l'autoévaluation était en cours, la section vivait une période de mutation profonde de ses équipes enseignantes et administratives.

De plus, elle doit faire face, actuellement, aux risques liés à la diminution de la population étudiante et à la concurrence des autres établissements.

L'arrivée d'un nouveau directeur suscite, tant pour l'équipe enseignante « renouvelée » que pour l'équipe administrative et éducative, de nombreux espoirs et attentes.

Le comité des experts espère que l'exercice d'évaluation de la qualité permettra à la direction de prendre les décisions nécessaires afin de mettre en œuvre les différents chantiers d'amélioration pointés dans le rapport d'autoévaluation et dans le présent rapport.

EN SYNTHÈSE

Points forts	Points d'amélioration
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Proximité entre enseignants et étudiants permettant une pédagogie active ⇒ Dispositif de valorisation des acquis bien exploité ⇒ Eléments de gestion de projets informatiques abordés dans les cours de programmation ⇒ Syllabi de bonne qualité et gratuits ⇒ Décision de recourir aux TICE (école virtuelle) ⇒ Guide de l'épreuve intégrée à destination des étudiants ⇒ Equipe enseignante nombreuse avec des compétences et des expériences professionnelles variées ⇒ Plusieurs enseignants diplômés du CAPAES ⇒ Co-organisation avec l'établissement d'enseignement de promotion sociale de Verviers, ce qui permet une spécialisation des enseignants ⇒ Disponibilité de l'équipe administrative et éducative ⇒ Rapport d'autoévaluation clairvoyant ⇒ Utilisation adéquate du guide qualité du Conseil Supérieur de l'enseignement de promotion sociale 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Manque de coordination pédagogique ⇒ Peu d'activités d'intégration des différentes matières ⇒ Peu de projets exigeant la collaboration de plusieurs développeurs ⇒ Critères d'évaluation non communiqués ⇒ <i>Feedbacks</i> sur les évaluations non systématiques ⇒ Aucune autonomie de la direction pour le recrutement du personnel ⇒ Difficultés de cohabitation et de partage des ressources entre les 3 établissements partenaires ⇒ Site web incomplet, difficilement accessible et peu attractif ⇒ Faible visibilité de l'établissement ⇒ Peu de contacts entre les enseignants et le monde professionnel ⇒ Plan d'action centré sur l'établissement et non sur la section évaluée ⇒ Diplômés et employeurs non consultés dans le cadre de la démarche qualité ⇒ Pas d'évaluation systématique des enseignements par les étudiants

Opportunités et risques

- ⇒ Population étudiante trop peu nombreuse
- ⇒ Concurrence d'autres établissements

Recommandations

- ⇒ Développer une approche transversale en gestion de projets
- ⇒ Mettre les supports de cours en ligne
- ⇒ Systématiser l'usage de l'école virtuelle ; former les enseignants et le personnel administratif à son utilisation et l'adapter aux besoins de l'enseignement de promotion sociale
- ⇒ Intégrer des professionnels du secteur dans les jurys d'évaluation des épreuves intégrées
- ⇒ Désigner un coordonnateur pédagogique et organiser des réunions pédagogiques régulières
- ⇒ Augmenter les interactions entre thématiques dans le programme
- ⇒ Organiser un projet transversal en équipe
- ⇒ Définir des grilles d'évaluation pour les UF
- ⇒ Organiser plus systématiquement les *feedbacks* sur les évaluations
- ⇒ Informer les enseignants sur le système ECTS et ses utilisations pour la gestion et le suivi des enseignements
- ⇒ Mutualiser les ressources immobilières et informatiques entre les trois établissements impliqués
- ⇒ Développer un site web pour l'établissement et une présence sur les réseaux sociaux ; accentuer les actions de communication locale et cibler les médias pertinents ; développer un plan de communication avec la section marketing
- ⇒ Développer les contacts des enseignants avec le monde professionnel et les anciens
- ⇒ Recentrer le plan d'action sur la section informatique
- ⇒ Impliquer des représentants du monde professionnel extérieur dans la démarche qualité
- ⇒ Créer une association d'anciens diplômés
- ⇒ Systématiser une évaluation des enseignements par les étudiants



Institut provincial d'enseignement supérieur de
promotion sociale de Seraing
Rue Colard Trouillet, 48
4100 Seraing
N° d'entreprise : 0207.725.104
Matricule : 456293045

Evaluation 2011-2012 du cursus
Informatique

Droit de réponse de l'établissement évalué

Commentaire général éventuel :

L'audit externe a permis de confirmer un certain nombre de forces, faiblesses, opportunités et risques constatés lors de l'audit interne.

Les recommandations formulées par les experts sont actuellement mises à l'étude afin de construire un plan d'amélioration efficace et viable.

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)

C. Fouarge

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

D. Renson

¹ Préciser le point avec un maximum de détails (page, chapitre, rubrique et numéro du point en question).