

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

RAPPORT FINAL DE SYNTHÈSE

**Institut d'Enseignement de Promotion Sociale de la Communauté française d'Arlon
(IEPSCF Arlon)**

Comité des experts :
M. Alain DUBOIS, président
Mme Bernadette CHARLIER, MM. Philippe DRUGMAND,
Elie MILGROM et Philippe NICOLAS, 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 30 et 31 janvier 2012 à l'IEPSCF d'Arlon, pour 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 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.

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'IEPSCF, Institut d'Enseignement de Promotion Sociale de la Communauté française à Arlon, propose dans le sud Luxembourg et le bassin lorrain, des formations destinées à un public d'adultes en quête de nouvelles compétences ou d'épanouissement personnel. Le graduat en informatique de gestion, créé en 1988 sur l'implantation d'Arlon, est devenu bachelier en 2006.

Situé dans une région rurale éloignée des centres de formation universitaire, mais proche du centre européen de Luxembourg, l'institut complète l'offre d'enseignement supérieur accessible à la population locale et cherche à satisfaire la demande des entreprises environnantes, notamment en informaticiens.

PRINCIPALES FORCES RECONNUES

- 1 L'établissement offre une formation pertinente, bien adaptée à une grande variété de publics : travailleurs dans le domaine informatique ou autre, demandeurs d'emploi, jeunes et moins jeunes. Les demandeurs d'emploi trouvent facilement un emploi à la fin de la formation et même parfois en cours de la formation.
- 2 Le comité apprécie l'organisation régulière de conseils des études, qui permettent une forme de coordination pédagogique, ainsi que la participation constructive des étudiants à leurs débats, ce qui a déjà contribué à la mise en œuvre de réelles améliorations.
- 3 L'institut forme des étudiants qui sont capables de s'adapter à de nouveaux environnements technologiques et d'apprendre par eux-mêmes dans leur domaine de spécialisation.
- 4 La mise en œuvre de la plateforme Claroline répond à un réel besoin en matière de diffusion des informations, de publication des contenus de cours et de support des méthodes pédagogiques.

Recommandation : le comité des experts recommande cependant à l'établissement de mener une réflexion collective sur les usages à promouvoir de cette plateforme, en particulier en ce qui concerne le soutien à l'apprentissage. Il recommande également que l'établissement se soucie de la motivation et d'une formation adéquate des usagers, enseignants et personnel administratif.

[Droit de réponse de l'établissement](#)

- 5 Le comité des experts estime que l'établissement tire un excellent parti du dossier pédagogique des deux stages pour offrir aux étudiants deux expériences professionnelles enrichissantes. Il apprécie notamment :
 - la souplesse dans l'organisation du second stage ;
 - la possibilité pour les étudiants d'ajuster sa durée en fonction de leurs intérêts ;
 - la possibilité de lier le second stage à l'épreuve intégrée.
- 6 L'existence d'un *vade-mecum* donne aux étudiants les directives nécessaires pour la réalisation de l'épreuve intégrée.

Recommandation : le comité recommande de veiller à une bonne exploitation de ce *vade-mecum* par toutes les parties concernées.

[Droit de réponse de l'établissement](#)

- 7 L'institution informe correctement les étudiants sur les différents aspects de l'organisation du cursus, des cours et de la vie académique en général.
- 8 L'existence de cours préparatoires, en français et en mathématiques, permet aux étudiants qui le souhaitent de pallier les éventuelles insuffisances de leur formation antérieure.
- 9 Le comité des experts apprécie le réel effort consacré à l'équilibrage de la charge de travail des étudiants sur les trois années et demie du cursus.

PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES

- 1 Le comité constate que le dossier pédagogique des unités de formation n'est pas exploité de façon optimale. Par exemple,
 - il n'a pas trouvé de présentation de la logique sous-jacente au dossier pédagogique de la section et des prérequis pour entrer dans la formation, qui soit suffisamment claire et lisible pour tous les publics et, en particulier, pour les étudiants potentiels ;
 - il n'a pas trouvé beaucoup de preuves du fait que les compétences terminales du dossier sont réellement utilisées comme références par les enseignants pour construire leurs enseignements et les évaluations qui s'y rapportent ;
 - il note qu'il n'y a pas toujours de cohérence entre le contenu des syllabi, l'évaluation des apprentissages par le biais des examens et les compétences décrites dans les dossiers des unités de formation.

Recommandation : le comité des experts recommande de personnaliser les dossiers pédagogiques officiels de chaque unité de formation pour refléter le programme spécifique de l'établissement et de veiller à la cohérence globale entre capacités initiales et terminales, activités de formation et évaluations.

- 2 Le comité des experts estime que la cohérence globale du programme de la section ne fait pas suffisamment l'objet d'une réflexion collective continue.

Recommandation : le comité des experts conseille d'améliorer la collaboration et la concertation entre les enseignants dans le but de profiter des regards croisés, par exemple en formant des tandems où chacun aiderait l'autre à réviser les objectifs, méthodes pédagogiques et techniques d'évaluation.

- 3 Le cours d'anglais est dispensé aux étudiants de la section en compagnie de leurs condisciples d'autres filières, ce qui favorise certes des contacts interdisciplinaires, mais au détriment de l'acquisition d'un vocabulaire spécifique aux informaticiens.

Recommandation : le comité des experts encourage les enseignants de toutes les disciplines informatiques à multiplier les occasions de contact avec la langue anglaise par l'usage de références écrites et multimédia dans cette langue. Ces références pourraient aussi être exploitées au cours d'anglais.

[Droit de réponse de l'établissement](#)

- 4 Le comité des experts constate que les approches pédagogiques sont de nature essentiellement transmissives : l'enseignant explique, puis les étudiants appliquent.

Recommandation : le comité estime qu'il est nécessaire de varier les approches en introduisant pour certaines matières des approches plus actives et inductives, en particulier lorsque ces matières visent l'acquisition de compétences plutôt que de connaissances.

[Droit de réponse de l'établissement](#)

- 5 En dehors de quelques cours « projets », le comité n'a trouvé que peu de traces de travail en groupe, alors que cette forme de travail est essentielle dans les projets informatiques.

Recommandation : le comité insiste pour que, dans les matières informatiques, la dimension collaborative du travail soit mise en avant le plus tôt possible, par exemple en introduisant le *pair programming* ou d'autres formes de travail en groupe.

[Droit de réponse de l'établissement](#)

- 6 Le comité des experts, en ayant examiné un certain nombre de syllabi, constate que ceux-ci sont principalement de nature descriptive et ne sont pas toujours appropriés à l'apprentissage de la matière. On y trouve :
- peu d'éléments critiques, peu de motivations, peu d'explications de fond ;
 - peu ou pas de généralisations, d'abstractions : on reste au niveau des exemples traités ;
 - peu de questions d'auto-évaluation ;
 - parfois uniquement quelques diapositives.

Recommandation : vu le travail considérable nécessaire pour réaliser et tenir à jour des syllabi et vu l'existence de nombreux supports (ouvrages, sites web) pour l'apprentissage de l'informatique, le comité suggère la mise à disposition pour les étudiants de véritables manuels d'apprentissage en plus d'ouvrages de référence disponibles sur le marché. Il estime en outre qu'il serait judicieux que tous les syllabi et toutes les ressources nécessaires aux étudiants soient fournis sous forme électronique par le biais de la plateforme Claroline.

- 7 Le comité des experts constate aussi qu'il n'existe pas de grilles d'évaluation certificative pour toutes les épreuves dans toutes les unités de formation. Quand il y en a, les niveaux de performance ne sont pas précisés de manière explicite.

Recommandation : le comité des experts recommande la création d'un modèle standard de grilles d'évaluation certificative, précisant les niveaux de performance à atteindre, son adoption dans toutes les UF et la diffusion des grilles, en temps utile, sous forme électronique.

- 8 Le comité n'a pu examiner qu'un nombre trop restreint d'évaluations formatives.

Recommandation : il conseille de recourir plus explicitement à ce type d'évaluation pour permettre à la fois aux étudiants et aux enseignants de suivre les progrès des apprentissages et permettre aux étudiants de se préparer aux évaluations certificatives.

- 9 Les rapports de stages (écrits par les stagiaires) que le comité a pu consulter sont des formulaires standards à remplir par toutes les parties concernées. Ils ne sont pas strictement conformes au dossier pédagogique et ne permettent pas aux étudiants de mener une véritable réflexion critique sur l'expérience vécue pour en tirer les leçons utiles à leur formation et à leur carrière professionnelle.

Recommandation : le comité des experts est d'avis de compléter ces formulaires par une partie réflexive pour apprendre aux étudiants à tirer les leçons de leurs expériences.

- 10 Les textes des épreuves intégrées que le comité a consultés sont plus des « récits » que les « rapports techniques » professionnels que l'on est en droit d'attendre.

Recommandation : le comité suggère de demander aux étudiants de rédiger de véritables rapports de projets informatiques et des cahiers des charges professionnels, comme le préconisent les méthodologies classiques de développement de logiciel.

- 11 Les informations diffusées aux étudiants sont de nature très administrative et ne contiennent pas assez d'informations sur les prérequis du programme, les débouchés offerts par le diplôme, les contenus concrets des unités de formation, etc.

Recommandation : le comité des experts propose de mettre l'accent dans les communications avec les étudiants sur les informations de nature pédagogique, utiles pour atteindre les objectifs de la formation, sans ignorer bien sûr les informations administratives nécessaires.

- 12 Le comité est d'avis que les statistiques d'abandon existantes ne sont pas suffisamment exploitées.

Recommandation : il estime qu'il faudrait approfondir la réflexion sur les causes des abandons pour déterminer si des mesures de remédiation ou des cours préparatoires permettraient d'éviter la baisse de la population étudiante.

- 13 Le comité des experts constate qu'il est difficile de dire si les ECTS spécifiés dans les dossiers pédagogiques correspondent réellement à la charge de travail des étudiants.

Recommandation : le comité des experts encourage les enseignants à utiliser le cadre formel des ECTS pour développer une réflexion sur la charge de travail des étudiants.

CHAP 2 : Les ressources humaines et matérielles

PRINCIPALES FORCES RECONNUES

- 1 Le comité des experts a rencontré une équipe enseignante motivée, disponible, accessible et apportant un soutien personnel aux étudiants. Ces derniers nous l'ont confirmé.
- 2 Le comité des experts estime que la présence d'experts au sein de l'équipe enseignante est un atout pour le contenu de la formation de la section, grâce à l'apport de leur indispensable expérience de terrain.
- 3 Le comité des experts a pu constater que la cohabitation avec les institutions qui accueillent la section sur le site d'Arlon se déroule de manière satisfaisante.
- 4 La gestion de l'infrastructure informatique nécessaire pour la section est menée de manière autonome et efficace.

PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES

- 1 Le comité des experts constate que le développement professionnel des enseignants repose quasi uniquement sur des initiatives personnelles : l'établissement se limite à signaler que des formations existent. Mais, souvent, ces formations se déroulent en des lieux trop éloignées ou exigent une disponibilité peu compatible avec une activité professionnelle. La réflexion pédagogique individuelle ou collective n'est ainsi pas suffisamment encouragée.

Recommandation : le comité des experts recommande vivement que l'établissement formule et mette en œuvre une politique systématique de gestion des compétences disciplinaires et pédagogiques de ses enseignants.

- 2 La section ne dispose pas d'une bibliothèque dédiée mais envisage de développer une bibliothèque virtuelle via Claroline.

Recommandation : le comité des experts ne peut qu'encourager ce projet de bibliothèque virtuelle et souhaite que l'établissement lui accorde une haute priorité.

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

PRINCIPALES FORCES RECONNUES

- 1 Le comité des experts apprécie le souci de l'équipe enseignante de maintenir des liens avec le monde professionnel notamment au travers des rencontres organisées dans le cadre des stages et des épreuves intégrées.
- 2 Il est intéressant de noter que l'établissement exploite sa localisation géographique, aux confins de trois pays, pour établir des liens avec des employeurs et des collaborations avec des organismes de formation, au-delà des frontières (par exemple : valorisation des formations organisées sur le lieu de travail).
- 3 L'établissement entretient des relations utiles avec l'Académie Cisco, ce qui facilite l'adoption de technologies récentes dans le cadre des cours sur les réseaux.

PRINCIPAL POINT D'AMELIORATION DETECTE

- 1 Le comité des experts constate que l'information destinée aux publics extérieurs de l'établissement, par le site internet notamment, n'est pas diffusée de manière très efficace en termes de marketing.

Recommandation : le comité des experts recommande à l'établissement d'investir dans une diffusion plus efficace de l'information à ses publics extérieurs, par exemple par le biais d'un site internet plus évolutif et plus attractif, et/ou à travers les réseaux sociaux.

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

PRINCIPALES FORCES RECONNUES

- 1 Le comité des experts tient à souligner la mise en place et l'exploitation d'un système de management de la qualité (SMQ) qui a permis la mise au point de nombreux documents clairs et précis, en relation avec les différents aspects de la formation.
- 2 Quatre actions prioritaires ont été identifiées dès avant la visite du comité des experts.
- 3 La direction a clairement manifesté sa volonté de formaliser les processus du management de l'établissement pour en assurer la pérennité à long terme.
- 4 Un système d'évaluation des enseignements par les étudiants a été testé.
- 5 Des délégués de cours sont choisis et participent au conseil des études ; ils sont donc consultés sur la démarche qualité de leur établissement.

PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES

- 1 Le comité des experts estime que le système de management de la qualité est trop orienté processus, procédures, règlements et documents, et pas assez orienté résultats et produits. À titre d'exemple,
 - le comité ne voit notamment pas comment le SMQ a permis d'identifier les 4 actions prioritaires retenues ;
 - les documents sont très administratifs : beaucoup de règles, mais peu de conseils de bonne pratique ;
 - rien n'est dit sur les résultats qu'apporte l'utilisation de tous ces documents et toutes ces procédures.

Recommandation : le comité des experts encourage l'établissement à utiliser le SMQ pour développer un véritable projet qualité avec :

- des objectifs en termes pédagogiques ;
- les activités nécessaires pour atteindre ces objectifs ;
- l'allocation de ressources humaines, matérielles et financières clairement identifiées à ces activités ;
- des échéances et des points de contrôle ;
- etc.

Droit de réponse de l'établissement

- 2 En ce qui concerne les évaluations des enseignements par les étudiants, le comité des experts est amené à se poser un certain nombre de questions :
 - Comment les questionnaires ont-ils été constitués ? Dans quels buts ? Comment sait-on si l'information recueillie est fiable ?
 - Il s'interroge aussi sur le bien fondé du dépouillement des questionnaires par les enseignants eux-mêmes, ce qui pourrait freiner la spontanéité des réponses formulées par les étudiants, qui pourraient craindre le non respect de l'anonymat.
 - Enfin il s'interroge sur les conclusions tirées de ces enquêtes, sur les résultats du processus et sur le retour vers les étudiants qui se sont donné la peine de remplir les questionnaires.

Recommandation : le comité des experts recommande que le système d'évaluation des enseignements par les étudiants soit examiné en profondeur par l'équipe enseignante, éventuellement avec le support d'un expert en la matière.

[Droit de réponse de l'établissement](#)

Conclusion

Le comité des experts estime que le bachelier en « informatique de gestion » proposé par l'IEPSCF d'Arlon est une formation pertinente et bien adaptée aux attentes des étudiants de promotion sociale et du monde professionnel environnant. Tout en répartissant harmonieusement la charge de travail des étudiants sur la durée du cursus, cette formation leur permet d'acquérir une compétence d'apprentissage autonome qui sera précieuse tout au long de leur carrière. Les stages sont également organisés pour offrir aux étudiants une expérience professionnelle enrichissante qui explique en partie leur succès sur le marché de l'emploi.

La plateforme d'*e-learning* mise en œuvre par l'établissement y contribue également mais le facteur décisif est certainement l'équipe enseignante compétente, disponible, accessible et motivée. Elle accueille en son sein des experts dont l'expérience de terrain rend les enseignements pertinents. Ces experts aident aussi l'équipe enseignante à maintenir les liens indispensables avec le monde professionnel.

Depuis longtemps l'établissement se préoccupe réellement de la qualité des enseignements. C'est ainsi qu'il a mis en place un Système de Management de la Qualité (SMQ). Le comité des experts estime toutefois que le SMQ serait encore plus efficace s'il était mis au service d'un véritable « projet qualité » orienté vers la poursuite d'objectifs pédagogiques.

Dans ces objectifs, le comité des experts préconise d'inclure prioritairement :

- l'introduction d'approches pédagogiques plus actives et inductives ;
- le travail en groupe et en mode « projet informatique » ;
- le remplacement des supports de cours actuels par des manuels d'apprentissage ;
- l'ajout d'une dimension réflexive aux rapports de stages ;
- et la refonte du système d'évaluation des enseignements par les étudiants.

En outre, il serait nécessaire d'améliorer la collaboration et de la concertation entre enseignants pour leur permettre de partager leurs expériences et de mener une réflexion collective sur les usages de la plateforme d'*e-learning*, particulièrement en matière de soutien à l'apprentissage.

Quant à la direction, les experts l'encouragent à mener une politique de gestion des compétences disciplinaires et pédagogiques des enseignants et améliorer l'usage des outils modernes de communication externe.

Le comité des experts souhaite vivement que l'analyse et les recommandations qu'il formule ici soient un levier puissant pour permettre aux équipes de poursuivre, sur la voie déjà tracée, leur effort de recherche de la qualité.

EN SYNTHÈSE

Points forts	Points d'amélioration
<ul style="list-style-type: none">⇒ Formation pertinente, bien adaptée à une grande variété de publics⇒ Mise en œuvre d'une plateforme d'<i>e-learning</i>⇒ Stages bien organisés, sources d'expériences professionnelles enrichissantes⇒ Bon équilibre de la charge de travail des étudiants sur la durée du cursus⇒ Equipe enseignante disponible, accessible et motivée⇒ Présence d'experts au sein de l'équipe enseignante⇒ Liens de l'équipe enseignante avec le monde professionnel et collaborations avec des organismes de formation, au-delà des frontières⇒ Mise en place d'un système de management de la qualité (SMQ)	<ul style="list-style-type: none">⇒ Réflexion collective sur la cohérence globale du programme à développer⇒ Approches pédagogiques de nature essentiellement transmissives⇒ Trop peu de travail en groupe, en mode « projet informatique »⇒ Supports de cours trop orientés « manuels de référence », au lieu de manuels d'apprentissage⇒ Rapports de stages administratifs mais trop peu formatifs⇒ Développement professionnel des enseignants laissé aux initiatives personnelles, surtout en matière pédagogique⇒ Communication externe peu efficace⇒ Système de management de la qualité trop orienté processus et pas assez résultats⇒ Système expérimental d'évaluation des enseignements par les étudiants encore peu fiable

Opportunités et risques

- ⇒ Localisation offrant d'importantes opportunités de collaborations inter-frontalières avec des bassins d'emplois conséquents pour l'informatique (en particulier Luxembourg). Elle devrait aussi permettre d'attirer de plus nombreux étudiants.
- ⇒ Localisation présentant également des risques accrus de compétition avec les systèmes d'enseignements français et luxembourgeois, ce qui mériterait une analyse de l'offre disponible et un suivi des évolutions.

Recommandations

- ⇒ Améliorer la collaboration et la concertation entre enseignants (regards croisés)
- ⇒ Varier les approches pédagogiques en introduisant des approches plus actives et inductives
- ⇒ Introduire plus de travail en groupe et en mode « projet informatique »
- ⇒ Remplacer les supports de cours actuels par des manuels d'apprentissage
- ⇒ Ajouter une dimension réflexive aux rapports de stages
- ⇒ Formuler une politique de gestion des compétences disciplinaires et pédagogiques des enseignants
- ⇒ Mener une réflexion collective sur les usages de la plateforme en matière de communication et de soutien à l'apprentissage
- ⇒ Améliorer la communication externe de l'établissement, dont le site web
- ⇒ Ajouter une dimension « projet qualité » au SMQ
- ⇒ Réévaluer le système d'évaluation des enseignements par les étudiants


Droit de réponse de l'établissement évalué
Commentaire général :

L'Institut apprécie l'ensemble des recommandations des experts reprises dans le rapport préliminaire de l'évaluation de son cursus « bachelier en informatique de gestion » et a entrepris une démarche de réflexion constructive pour élaborer et implémenter un plan stratégique global définissant ses objectifs à long terme et permettant de soutenir sa mission et son orientation future.

Ce plan stratégique a aussi pour vocation de :

- répondre aux besoins des étudiants, des partenaires avec lesquels l'Institut collabore, des entreprises qui sont les employeurs potentiels des étudiants formés et du monde socio-économique en général ;
- soutenir les membres du personnel dans la poursuite des objectifs fixés.

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

Page	Chap.	Point ¹	Observation de fond
4	1	Force Recommandation 4	<p>Pour ce qui est de la motivation : A partir du recensement des forces, faiblesses, risques, opportunités de l'Institut et du « bachelier en informatique de gestion » lors des conseils des études des sections de l'enseignement supérieur, des actions d'amélioration ont été proposées et classées, par ordre de priorité, lors de la réunion de la Commission d'évaluation interne du « bachelier en informatique de gestion », le 20 mai 2011. Implémenter la plateforme interactive Claroline fait partie des 4 actions d'amélioration prioritaires retenues par celle-ci.</p> <p>Pour ce qui est de la formation : Une démonstration de la plateforme Claroline a été réalisée à l'intention des chargés de cours du « bachelier en informatique de gestion » par l'enseignant responsable de l'implémentation de la plateforme.</p>
4	1	Force Recommandation 6	<p>Pour ce qui est du vade-mecum de l'épreuve intégrée : En début d'année académique, la direction et la coordonnatrice qualité organisent une séance d'information sur l'épreuve intégrée à l'intention des étudiants concernés ; séance durant laquelle le <i>Règlement de l'épreuve intégrée (vade-mecum)</i> est explicité.</p> <p>En outre, le chargé de cours responsable du « bachelier en informatique de gestion » consacre une séance de cours interactive à l'examen du <i>vade-mecum</i> et, plus particulièrement, au programme et aux capacités terminales de l'unité de formation « épreuve intégrée » ainsi qu'à la notice méthodologique qui l'accompagne.</p>
5	1	Point d'amélioration Recommandation 3	<p>Pour ce qui est du cours d'anglais, l'équipe pédagogique des différents bacheliers a estimé qu'il était primordial de mettre l'accent sur les compétences de communication fonctionnelle, pour répondre aux attentes des milieux professionnels.</p> <p>Le vocabulaire spécifique, et notamment au domaine informatique, fait l'objet d'une attention particulière via le site web –</p>

			<p>www.englishcircle.fr –, qui met à disposition les références de glossaires propres aux différents domaines d'études. Le partage de matériel est facilité via la page Facebook English Circle.</p> <p>Les chargés de cours de la section guident les étudiants dans leurs recherches en ligne ; notamment dans celle de matériel authentique et celle se rapportant à leur(s) cours.</p>
5	1	Point d'amélioration Recommandation 4	<p>Pour ce qui est des approches pédagogiques, les chargés de cours veillent à employer une méthodologie active et inductive, par exemple, en encourageant les étudiants à mener une analyse réflexive et critique par rapport aux solutions proposées ou en les invitant à procéder par essai erreur.</p>
5	1	Point d'amélioration Recommandation 5	<p>Pour ce qui est du travail en groupe, l'équipe pédagogique a introduit le « pair programming » dans plusieurs unités de formation, plus particulièrement dans celles dédiées à l'étude de divers projets de développement. Les chargés de cours estiment que cette technique est souhaitable lorsque les compétences individuelles de base sont acquises.</p>
9	4	Point d'amélioration Recommandation 1	<p>Comme le prônent la norme internationale ISO-9001 et le modèle EFQM, nous avons défini notre système de management de la qualité en termes de processus. Nous avons traduit notre mode de fonctionnement en une cartographie organisée en trois types de processus : les processus de direction, d'enseignement et de support.</p> <p>Le point de départ de chaque processus de notre cartographie est le résultat que ce processus doit fournir comme contribution à l'objectif final, voire à la mission poursuivie par l'Institut ; ce qui constitue la garantie structurelle d'une orientation résultats.</p> <p>Les procédures et autres documents en appui du système de management de la qualité expliquent et assurent le fonctionnement du système des processus. La rédaction de ces documents a été réalisée en étroite collaboration avec les personnes concernées ; ce qui constitue, en soi, un outil de réflexion, de formation et de motivation du personnel concerné.</p> <p>Des tableaux de bord liés aux différents processus du système concrétisent les échéances et les points de contrôle des processus concernés.</p> <p>Au sein de l'Institut, un conseil des études spécial est planifié une fois par année académique pour revoir les points de contrôle définis pour l'ensemble du système de management de la qualité. De ce conseil des études spécial résulte un plan d'action concret pour l'année académique suivante.</p> <p>Ainsi, les 4 actions prioritaires retenues pour cette année 2011-2012, parmi lesquelles figure la mise en place de la plateforme Claroline, ont été identifiées en accord avec les membres du personnel et plus particulièrement les membres de la Commission d'évaluation interne lors d'un conseil des études spécial. Ils ont été directement impliqués en participant à un <u>multivoting</u> (<i>outil qualité</i>) pour retenir ces 4 priorités parmi l'ensemble des éléments recueillis par l'établissement d'un <u>SWOT</u> (<i>outil qualité</i>).</p> <p>Il est à souligner que l'Institut se trouve encore dans la phase de mise sur pied et de développement d'un SMQ cohérent et complet. Le nombre d'éléments de ce SMQ – en élaboration et en évolution –</p>

			<p>déjà opérationnels et appliqués augmente constamment.</p> <p>Lorsque la culture qualité sera bien intégrée et que le SMQ sera suffisamment évolué, ce dernier engendrera des projets qualité concrets au sein du processus « amélioration continue » au niveau de l'Institut.</p>
9	4	Point d'amélioration Recommandation 2	<p>Le système d'évaluation des enseignements par les étudiants a été mis au point et est opérationnel au sein de l'Institut. Il est basé sur l'implémentation des principes de management de la qualité suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orientation vers les concernés directs : étudiants et chargés de cours ; • Leadership ; • Implication du personnel ; • Approche processus ; • Relations mutuellement bénéfiques. <p>Sur cette base, des questionnaires ont été élaborés pour permettre aux étudiants d'évaluer la totalité des aspects du processus « Donner cours », et ce dans le but de récolter des éléments permettant d'améliorer le processus en question.</p> <p>Les premiers concernés par l'amélioration de ce processus sont les chargés de cours. Ceux-ci sont responsabilisés pour piloter et améliorer leur processus « Donner cours » avec, au besoin, la possibilité de faire appel à la cellule qualité afin de réaliser les améliorations qui s'imposent.</p> <p>Pour créer et maintenir un environnement interne dans lequel les chargés de cours peuvent pleinement s'impliquer, la cellule qualité les accompagne et les coache selon leurs spécificités et besoins, en fonction de la situation qui se présente. En outre, le plan de formation continue envisagé devrait pouvoir servir le développement professionnel et personnel des chargés de cours et autres intervenants concernés par la mission de l'Institut.</p> <p>Le système d'évaluation décrit ci-avant a été délibérément choisi comme outil aidant à soutenir la culture de l'Institut qui se veut connectée aux notions : 'implication et participation' ; 'confiance' ; 'responsabilité' ; 'motivation' ; 'amélioration spontanée' ; 'initiatives' afin de réduire, au fur et à mesure, les effets d'une autre culture connectée aux notions : 'hiérarchie' – 'contrôle' – 'sanction' – 'méfiance' – 'peur' – 'éviter les initiatives' –.</p> <p>L'objectif visé à travers le choix de cet outil est la responsabilisation progressive dans un climat d'écoute et de confiance mutuelles, avec un accompagnement adéquat et un ajustement ininterrompu.</p>

Nom et signature de la Directrice

Nom et signature de la Coordinatrice de l'autoévaluation

Yolande GREISCH-BENATS



Jessica FAYT-COLSON



3