

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

### **RAPPORT FINAL DE SYNTHESE**

**Institut Provincial d'Enseignement de Promotion Sociale du Hainaut Occidental**

Comité des experts :  
M. Michael LEUSCHEL, président  
MM. Thierry BINGEN, Patrick BONNIN et  
Alain EJZYN et Mme Blandine MAES, 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 »<sup>1</sup>. Dans ce cadre, le comité des experts susmentionné, mandaté par l'AEQES, s'est rendu les 1<sup>er</sup> et 02 décembre 2011 à l'Institut Provincial d'Enseignement de Promotion Sociale du Hainaut Occidental 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 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, 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.

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.

---

<sup>1</sup> 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'Institut Provincial d'Enseignement de Promotion Sociale du Hainaut Occidental (IPEPSHO) a son siège administratif situé à Leuze-en-Hainaut. Il possède deux implantations : Leuze-en-Hainaut et Tournai. Les cours du bachelier « informatique de gestion » de l'IPEPSHO sont donnés sur le campus de Tournai, qui est partagé avec d'autres établissements d'enseignement supérieur. Le bachelier « informatique de gestion » est dispensé depuis 2007 ; auparavant, il portait le titre de graduat en informatique.

## **CHAP 1er : Les programmes d'études et les approches pédagogiques**

---

### *PRINCIPALES FORCES RECONNUES*

- 1 L'établissement respecte le profil professionnel et le dossier pédagogique élaborés par les autorités compétentes. De plus, l'établissement remplit bien les missions dévolues à l'enseignement de promotion sociale : concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire, d'une part ; répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socioéconomiques et culturels, d'autre part.
- 2 Les fiches des unités de formations (UF) sont en cours d'élaboration. À ce sujet, le comité apprécie l'aide apportée aux enseignants par le soutien psychopédagogique mis en place.
- 3 Le comité des experts apprécie les approches pédagogiques mises en œuvre pour les cours de sciences humaines et notamment les travaux de groupes ou par ateliers.
- 4 En ce qui concerne la coordination pédagogique, le comité apprécie les échanges pédagogiques entre les enseignants même si ceux-ci mériteraient d'être formalisés.
- 5 Pour l'épreuve intégrée et les stages, il existe des documents de présentation (par exemple : le guide pour la présentation de l'épreuve intégrée) qui reprennent les consignes et la grille d'évaluation. Les procédures semblent bien formalisées.
- 6 Le comité reconnaît que la réflexion sur la charge de travail des étudiants a été initiée.

Recommandation : le comité encourage la poursuite de cette démarche.

### *PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES*

- 1 La section informatique ne semble pas avoir de vision claire du genre d'informaticiens (métiers) qu'elle souhaite former. En plus, certains étudiants ne semblent pas toujours informés du contenu des cours qu'ils suivront.

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

Recommandations : le comité recommande que la section informatique réfléchisse à sa spécificité et à la manière de l'intégrer et de la développer dans le programme ainsi que de la communiquer aux différentes parties prenantes. Le comité recommande également de donner une coloration plus importante à la section (par exemple : web développement, applications au web) et d'éventuellement sous-titrer le nom de la section.

- 2 L'agencement de certaines unités de formation n'est pas toujours optimal. En effet, les étudiants n'ont pas toujours les modules prérequis utiles pour certaines matières.

Recommandation : l'équipe pédagogique est consciente de la problématique ; le comité l'encourage donc à poursuivre la réflexion et à revoir le séquençage de la formation.

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

- 3 Les fiches descriptives des unités de formation déjà élaborées et consultées par le comité ne comprennent pas les objectifs intermédiaires pour atteindre les capacités terminales. Les liens entre le contenu du cours et les objectifs ne sont pas suffisamment explicités.

Recommandations : le comité des experts recommande que les étapes pour maîtriser les capacités terminales apparaissent clairement dans chaque fiche descriptive. De plus, le choix pédagogique des langages de programmation dans différents cours ne semble pas pertinent et mériterait d'être plus amplement justifié.

- 4 En ce qui concerne l'évaluation des étudiants, le comité des experts a observé un manque de retour systématique pour certaines épreuves.

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

Recommandation : le comité recommande que toutes les copies corrigées soient communiquées aux étudiants, dans un délai raisonnable de 15 jours, ainsi qu'un corrigé de l'épreuve, afin qu'ils puissent comprendre et apprendre de leurs erreurs.

- 5 Le comité des experts a remarqué que les supports pédagogiques ne sont pas toujours existants et de qualité variable. Il apprécie cependant que le processus de distribution soit engagé.

Recommandation : le comité des experts suggère que les syllabus soient distribués à l'ensemble des étudiants au début de chaque unité de formation et qu'ils soient disponibles sur une plateforme informatique.

- 6 Sur la question des stages, le comité des experts constate un manque dans les informations communiquées à l'entreprise avant les stages, un manque de suivi des étudiants et une insuffisance de visites sur le lieu de stage.

Recommandations : le comité des experts recommande la validation systématique des sujets de stage (premier contact téléphonique entre l'établissement et l'entreprise) et la visite par l'enseignant tuteur au moins une fois sur le lieu de stage. Ces contacts favoriseront les partenariats et les échanges avec le monde des entreprises sur le programme, le contenu des cours, ses attentes, etc. Le comité recommande également à l'établissement de mieux informer les entreprises sur les objectifs des stages et suggère la rédaction d'une fiche synthétique ou d'un guide à leur destination.

- 7 Les étudiants ne semblent pas toujours connaître les possibilités de valorisation de leur expérience professionnelle (dispense de présence) pour le stage d'insertion. Ainsi, certains étudiants repoussent ce stage à la fin de leur formation par manque de temps.

Recommandations : une communication plus claire sur les modalités de réalisation des deux stages (insertion et intégration) ainsi que l'incitation à réaliser le premier stage en début de cursus, seraient utiles pour les étudiants. Les experts recommandent également de poursuivre l'idée de fusionner les deux stages du cursus afin que les étudiants optimisent leurs compétences dans le domaine de l'informatique.

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

- 8 Les étudiants ne semblent également pas toujours bien appréhender les consignes pour l'épreuve intégrée.

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

Recommandation : le comité des experts recommande de renforcer la présentation des consignes pour l'épreuve intégrée pour les étudiants. Il serait également intéressant que ces informations soient disponibles sur une plateforme électronique.

- 9 Concernant toujours l'épreuve intégrée, les experts ont constaté un manque d'encadrement (au niveau de la validation du sujet) et une absence de suivi formalisé de la part de l'établissement.

Recommandation : le comité des experts recommande que des moments spécifiques à intervalles réguliers soient dédiés à l'encadrement des épreuves intégrées. Des séances collectives d'échanges pourraient notamment être organisées. Cela inciterait les étudiants à travailler régulièrement pour cette épreuve particulièrement lorsqu'ils n'ont plus de cours à suivre dans l'établissement.

- 10 Finalement, la section et les étudiants semblent méconnaître la charge de travail nécessaire pour la réalisation de l'épreuve intégrée.

Recommandations : le comité recommande à la section d'analyser le temps consacré à l'épreuve intégrée par les étudiants et de guider ces derniers sur ce sujet. Le comité encourage également la réflexion sur le jumelage du stage et de l'épreuve intégrée.

- 11 Le taux d'abandon et d'échec reste important en première année de bachelier.

Recommandation : le comité des experts recommande d'évaluer les raisons de ce phénomène et d'y remédier en accompagnant, par exemple, les étudiants en difficulté.

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

## **CHAP 2 : Les ressources humaines et matérielles**

---

### *PRINCIPALES FORCES RECONNUES*

- 1 Le comité des experts souligne le bon climat relationnel au sein de l'établissement.
- 2 De nombreux enseignants sont impliqués dans une formation pédagogique (CAPAES).
- 3 Le comité des experts apprécie la présence de psychopédagogues au niveau de l'établissement et note une forte collaboration de ceux-ci avec l'équipe enseignante.
- 4 L'équipe administrative est polyvalente et disponible pour les enseignants et les étudiants. Le comité des experts apprécie également l'accueil personnalisé des étudiants par le secrétariat qui connaît en outre les noms de tous les étudiants.
- 5 Le comité des experts note positivement la possibilité et la volonté du personnel de suivre des formations continues.
- 6 Il existe des évaluations systématiques des personnels (non nommés) par la direction.

Recommandations : le comité des experts encourage d'étendre cette évaluation au personnel nommé. Pour le personnel enseignant, le comité encourage également la prise en compte des informations reprises dans les évaluations des enseignements par les étudiants pour améliorer la qualité de la formation.

- 7 En ce qui concerne les ressources matérielles, les locaux sont adéquats, propres et spacieux.
- 8 L'établissement bénéficie du parc informatique de la haute école voisine. Celui-ci est suffisamment disponible.

### *PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES*

- 1 Le comité des experts a relevé une équipe pédagogique réduite avec un nombre important d'unités de formations informatiques différentes à la charge d'un seul enseignant. Cela peut impliquer un risque d'essoufflement pour les différentes parties prenantes, un risque en cas d'absence et finalement un danger de vision trop uniforme de l'informatique. Le comité s'étonne également de l'indisponibilité périodique de certains enseignants nommés.

Recommandation : le comité des experts encourage l'établissement à faire intervenir des enseignants supplémentaires avec des spécialisations et expériences différentes ainsi que des experts extérieurs.

- 2 Les experts ont constaté que le corps enseignant et les étudiants déplorent que la section n'ait pas un accès « administrateur » au matériel informatique de la haute école.

Recommandation : le comité des experts encourage l'établissement à intensifier les contacts avec la haute école afin que ses besoins spécifiques en informatique soient mieux pris en compte.

- 3 Le comité des experts note que les étudiants utilisant leur propre matériel n'ont pas les logiciels à leur disposition.

Recommandation : le comité recommande d'étendre les conventions avec les différents fournisseurs de logiciels par des licences pour les étudiants, ou d'étendre l'utilisation de logiciels libres.

- 4 Le comité des experts a remarqué l'absence de plateforme informatique (pour le partage de ressources) au sein de l'établissement et donc de la section.

Recommandation : le comité des experts recommande donc la mise en place d'une telle plateforme afin de diffuser les syllabi, les exercices, etc. et de généraliser la communication entre les différentes parties prenantes.



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

---

### *PRINCIPALES FORCES RECONNUES*

- 1 Le comité des experts apprécie qu'un nouveau site internet soit en construction.
- 2 Le comité des experts a pu observer une volonté réelle de tisser des liens avec le monde professionnel. Il relève notamment des efforts de communication vers l'extérieur (« printemps de l'emploi, journée vitrine du métier, etc.).

### *PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES*

- 1 Le comité des experts regrette le manque de visibilité de l'institut et de la filière (notamment sur internet).

Recommandation : les experts recommandent l'utilisation de tous les moyens disponibles pour communiquer et augmenter la visibilité de l'institut.

- 2 Le comité des experts a constaté un manque de relations avec les anciens et les employeurs.

Recommandation : le comité des experts encourage le développement d'un réseau des anciens notamment à travers les réseaux sociaux, et pourquoi pas la création d'une association d'anciens élèves. Il recommande également le développement d'un carnet d'adresses des employeurs notamment par l'intermédiaire des échanges liés aux stages. Ceci permettra notamment à l'établissement de bénéficier d'un retour sur la qualité de sa formation ou d'organiser des conférences.

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

---

### *PRINCIPALES FORCES RECONNUES*

- 1 La démarche qualité, soutenue par la direction, est bien initiée avec différentes actions déjà planifiées et parfois réalisées.
- 2 Le personnel semble bien impliqué dans la démarche. Le comité des experts encourage la pérennisation de la démarche et de la fonction de coordonnatrice qualité.
- 3 La taille de l'établissement favorise les contacts entre toutes parties prenantes (direction, enseignants, personnel administratif et éducatif, étudiants).
- 4 Les procédures (suivi des stages et épreuve intégrée, obtention des dispenses, etc.) notamment par l'utilisation des logigrammes conçus par l'établissement ou issus du Guide « gestion de la qualité » du Conseil supérieur de l'enseignement de promotion sociale ont été intégrées dans la section.

Recommandation : néanmoins, ces procédures gagneraient à être davantage communiquées aux étudiants et appliquées de manière plus systématique.

- 5 Des fiches d'évaluation des unités de formation par les étudiants ont été mises en place. Après une première expérience, l'établissement montre une réelle volonté de les améliorer.

### *PRINCIPAL POINT D'AMELIORATION DETECTE*

- 1 Le rapport est bien rédigé mais manque de précisions spécifiques au programme évalué.

Recommandation : le comité des experts recommande à l'établissement de poursuivre la démarche qualité mise en place par la réalisation des différentes actions planifiées dans le plan d'action.

## **Conclusion**

---

Le comité des experts est bien conscient du contexte de l'établissement (petite taille, marges de manœuvre réduites, effectifs, contexte économique, etc.). L'établissement a pris la démarche d'évaluation très au sérieux : un travail important et de bonne qualité a été réalisé pour la rédaction du rapport, de nombreuses enquêtes ont été réalisées. Le comité des experts souligne que la direction a été un appui important pour la réalisation du processus d'évaluation.

Le comité des experts souligne que l'ensemble du personnel semble adhérer à la démarche qualité. Le comité des experts recommande cependant que la démarche soit poursuivie au niveau du programme et des cours de la section. Le comité des experts préconise donc à l'établissement de travailler dans le sens de l'approche programme abordée par l'équipe pédagogique.

Le point d'amélioration majeur est lié à l'équipe pédagogique réduite. Il semble important au comité des experts de faire intervenir des enseignants supplémentaires ou des experts externes pour étoffer l'équipe et éviter un phénomène d'essoufflement et de vision uniforme de l'informatique.

En plus des points décrits ci-dessus, le comité des experts a aussi décelé un certain nombre de risques.

Le taux d'inscription étant très faible, le comité recommande également la participation de l'établissement à diverses journées de promotion de la formation et à une action marketing plus intensive (par exemple en sous-titrant l'intitulé de la section). Il encourage finalement le développement du site web de l'établissement.

Le comité souhaite souligner les grandes opportunités qui existent également pour l'établissement : les bonnes relations entretenues avec les d'autres établissements de promotion sociale de la région et les possibilités de collaborations qui en découlent ainsi que la demande constante d'informaticiens par le secteur.

**EN SYNTHÈSE :**

<b>Points forts</b>	<b>Points d'amélioration</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Démarche qualité bien initiée et soutenue</li> <li>⇒ Missions de l'enseignement de promotion sociale bien remplies</li> <li>⇒ Respect du profil professionnel et du dossier pédagogique</li> <li>⇒ Fiches des unités de formations (UF) en cours d'élaboration; soutien psychopédagogique</li> <li>⇒ Bonnes approches pédagogiques utilisées pour les cours de sciences humaines</li> <li>⇒ Documentation pour l'épreuve intégrée et les stages</li> <li>⇒ Equipe administrative polyvalente et disponible</li> <li>⇒ Formation pédagogique des enseignants</li> <li>⇒ Locaux adéquats, propres, spacieux et parc informatique disponible</li> <li>⇒ Efforts de communication vers l'extérieur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Pas de vision claire du genre d'informaticiens à former</li> <li>⇒ Equipe pédagogique réduite</li> <li>⇒ Absence de plateforme informatique</li> <li>⇒ L'agencement des unités de formation pas toujours optimal</li> <li>⇒ Pas d'objectifs intermédiaires pour atteindre les capacités terminales dans les fiches descriptives des unités de formations</li> <li>⇒ Manque de retour pour les évaluations des étudiants</li> <li>⇒ Supports pédagogiques de qualité variable et pas toujours existants</li> <li>⇒ Manque d'information et d'encadrement pour les stages et l'épreuve intégrée</li> <li>⇒ Manque de visibilité de l'institut et de la filière</li> <li>⇒ Manque de relations avec les anciens et les employeurs</li> </ul>

<b>Opportunités et risques</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Bonnes relations avec autres établissements de promotion sociale de la région offrant des possibilités de collaborations</li> <li>⇒ Secteur en demande d'informaticiens</li> <li>⇒ Faible taux d'inscriptions</li> </ul>

<b>Recommandations</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Développer une vision du programme (spécificité de la section) et la communiquer</li> <li>⇒ Faire intervenir des experts extérieurs comme enseignants en informatique</li> <li>⇒ Assurer une meilleure communication et un meilleur encadrement pour les stages et l'épreuve intégrée</li> <li>⇒ Veiller à une meilleure distribution des syllabus et à assurer des retours sur les évaluations</li> <li>⇒ Mettre en place une plateforme virtuelle, entre autre pour une meilleure communication</li> <li>⇒ Analyser le temps consacré par les étudiants à l'épreuve intégrée et les accompagner</li> <li>⇒ Communiquer davantage aux étudiants et appliquer de manière systématique les différentes procédures décrites dans le rapport (suivi des stages et épreuve intégrée, obtention des dispenses, etc.)</li> <li>⇒ Développer le réseau des anciens et des employeurs</li> <li>⇒ Augmenter la visibilité de l'institut : site web, participation et organisation de manifestations à l'attention des étudiants candidats, etc.</li> <li>⇒ Poursuivre la démarche qualité</li> </ul>



I.P.E.P.S.H.O.  
Institut Provincial d'Enseignement de  
Promotion Sociale du Hainaut  
Occidental  
Rue Paul Pastur, 49  
7900 LEUZE-EN-HAINAUT  
Matricule 5.236.011

Evaluation 2011-2012 des cursus  
Informatique

**Droit de réponse de l'établissement évalué**

04/06/2012

**Commentaire général :**

*L'audit externe nous a apporté un éclairage judicieux quant aux actions à mener pour améliorer notre enseignement. Les recommandations proposées font partie de notre plan de suivi et sont pour la plupart déjà bien entamées.*


*L'élément récurrent concernant le manque de communication et de transmission des informations pour les stages et l'épreuve intégrée nous interpelle. Celles-ci sont pourtant effectives dans l'établissement mais n'ont pas été relevées lors de l'audit externe. Nous supposons que les étudiants rencontrés par le Comité et qui ont relevé ces manquements, soit n'ont pas participé aux séances d'information, soit sont des anciens étudiants revenus pour l'une ou l'autre UF. Notre expérience nous permet aussi de penser que les informations ne sont assimilées qu'au moment où l'étudiant est réellement en situation de stages ou d'épreuve intégrée.*

Page	Chap.	Point <sup>1</sup>	Commentaires et observations de fond
4	1 <sup>er</sup>	Amélioration 1 Remarque concernant la seconde phrase	Concernant le relevé du manque d'informations sur le contenu des cours, nous tenons à préciser que les fiches UF en cours d'élaboration et reprises comme force reconnue (page 4- chap1- point 2) contiennent ces renseignements (les préciser et les diffuser font partie des objectifs de ces fiches).
4	1 <sup>er</sup>	Amélioration 2	La révision du séquençement de la formation est entamée. La succession des UF prévues à l'horaire tient déjà compte, dans le respect de l'organigramme imposé, et dans la mesure du possible, de l'optimisation souhaitée. Cette mesure touchera les étudiants de tous niveaux à partir de 2012-2013, les plus anciens n'ayant pu en bénéficier auparavant.
5	1 <sup>er</sup>	Amélioration 4	L'évaluation des rapports de stages fait l'objet d'un retour systématique personnalisé à l'étudiant qui reçoit une copie de la grille d'évaluation et des remarques formulées.
5	1 <sup>er</sup>	Amélioration 6 et 7	L'expérience professionnelle a toujours pu être valorisée pour le stage d'insertion. La communication au sujet des stages a toujours existé par différents moyens mis en place ; <ul style="list-style-type: none"><li>- information à l'inscription,</li><li>- séance annuelle d'information en classe,</li><li>- documents disponibles à tout moment au secrétariat,</li><li>- mails de rappel envoyés par le superviseur.</li></ul>
5	1 <sup>er</sup>	Amélioration	Comme pour les stages, les consignes pour l'épreuve intégrée sont toujours

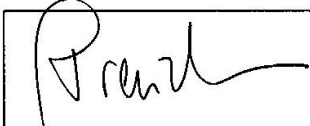
		8	présentées. Différents moyens de communication sont mis en place ; <ul style="list-style-type: none"> <li>- information à l'inscription,</li> <li>- séance annuelle d'information en classe,</li> <li>- documents disponibles à tout moment au secrétariat,</li> <li>- mails de rappel envoyés par le superviseur.</li> </ul>
6	1 <sup>er</sup>	Amélioration 11	Il est important de différencier les abandons définitifs des suspensions temporaires de la formation (suite à des problèmes personnels ou professionnels) fréquentes dans l'Enseignement de Promotion Sociale (possibilité qui constitue un atout).

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

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



Brigitte DELCOURT



Chantal DIERICK