



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

Evaluation du bachelier « informatique de gestion » 2011-2012

RAPPORT FINAL DE SYNTHESE

**Institut d'Enseignement de Promotion Sociale de la Communauté française
Evere-Laeken**

Comité des experts :
M. Pierre COUVREUR, président
Mme Isabelle DE WULF, M. Pierre ECHARD,
M. Alain EJZYN, M. Gilbert WAUTHIER, 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 16 et 17 janvier 2012 à l'Institut d'Enseignement de Promotion Sociale de la Communauté française Evere-Laeken (IEPSCF Evere-Laeken) afin de 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 des directions 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.

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 en « sciences informatiques » (organisés à l'université).

PRÉSENTATION DE L'INSTITUTION

L'Institut d'Enseignement de Promotion Sociale de la Communauté française Evere-Laeken se situe sur deux implantations, l'une à Evere et l'autre à Anderlecht.

Il offre des formations aux niveaux secondaire et supérieur, dans différents secteurs dont le secteur informatique. Pour celui-ci, plusieurs formations sont proposées : bachelier en informatique de gestion, webmaster, technicien en informatique et des initiations à certains logiciels. Ces formations sont organisées sur le site d'Evere.

Le bachelier « informatique de gestion » qui fait l'objet de la présente évaluation est organisé selon le système d'unités de formation capitalisables propre à l'enseignement de promotion sociale. Le cursus compte 25 unités de formation réparties sur trois années scolaires au minimum et est organisé en soirée.

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

PRINCIPALES FORCES RECONNUES

- 1 Le comité des experts a constaté la volonté de la section d'être en cohérence avec les objectifs du programme spécifiés par l'autorité de tutelle qui a défini un profil professionnel du bachelier « informatique de gestion » et établi des dossiers pédagogiques par unité de formation. D'autre part, les dispositifs spécifiques de l'enseignement de promotion sociale (valorisation des acquis, modularité du système de formation, etc.) sont mis en œuvre avec rigueur.
- 2 Vis-à-vis du programme et de son actualisation, le comité des experts a noté les points forts suivants :
 - son contenu est pertinent et répond bien aux attentes de la profession et aux évolutions technologiques ;
 - l'implication de la direction et la cohésion de l'équipe pédagogique constituent un moteur pour le changement et la tenue à jour du programme ;
 - un coordinateur de section a été désigné. Le rôle joué par celui-ci est déterminant ;
 - il y a une volonté claire d'établir une bonne pondération entre les aspects théoriques et pratiques de la formation.
- 3 Le comité des experts souligne le fort ancrage professionnel de la formation avec une proportion très élevée d'enseignants qui font partie du monde du travail. C'est évidemment un atout pour garantir l'applicabilité des enseignements et préparer les étudiants à leur futur métier. Ceux-ci et les anciens étudiants rencontrés reconnaissent unanimement l'intérêt de cette situation. Toutefois, une question peut être posée : les enseignants issus du monde du travail ont-ils tous la possibilité de se former aux dimensions pédagogiques du métier ?
- 4 Les approches pédagogiques sont diversifiées. Le comité des experts a remarqué que certains enseignants pratiquent une pédagogie « active », centrée notamment sur des projets et des mises en situation. Ces pratiques favorisent le développement de l'autonomie d'apprentissage essentielle pour le métier.
- 5 Un campus numérique a été mis en place et est déjà largement utilisé par l'équipe enseignante. Ce campus rencontre la satisfaction générale des étudiants interviewés. Le comité des experts engage l'ensemble des enseignants à utiliser cette voie de communication avec les étudiants.
- 6 Le comité des experts a pu constater l'encadrement systématique et qualitatif de l'épreuve intégrée (travail de fin d'études) : une information claire préalable sur les objectifs à atteindre est donnée, un suivi individuel est mis en place de manière régulière, l'unité de formation « information et communication » aide à la présentation, il existe une grille d'évaluation (qui pourrait toutefois être étoffée), etc. D'autre part, les récents travaux de fin d'études qui ont été donnés à voir aux experts sont d'un bon niveau.
- 7 Le comité des experts note positivement l'organisation d'une « séance académique » pour accueillir les nouveaux étudiants. Le comité des experts suggère d'associer les entreprises à cette séance notamment dans le but de sensibiliser les étudiants aux métiers et débouchés de l'informatique.
- 8 D'un point de vue général, les étudiants et anciens rencontrés lors des entretiens apprécient la formation offerte par l'établissement. Ils mettent en avant les éléments suivants :
 - le soutien et l'accompagnement de l'équipe enseignante ;
 - la compétence de celle-ci et son expérience professionnelle ;
 - les aspects pratiques de la formation ;
 - la convivialité liée à la petite taille de l'établissement.

- 1 La section (et peut-être plus généralement l'établissement) ne met pas assez en avant ses valeurs propres et son identité dans un contexte socio-économique particulier, celui de la Région bruxelloise où les besoins de formation sont bien présents.

Recommandation : le comité des experts recommande à la section de formaliser son projet éducatif avec ses valeurs, ses missions et sa vision distinctives et de le communiquer suffisamment, en particulier via sa vitrine web.

- 2 Selon les témoignages recueillis, les compétences « périphériques » des étudiants sont certainement perfectibles (compétences linguistiques orales et écrites, aptitude à travailler en équipe, etc.).

Recommandation : en particulier, le comité des experts propose de porter l'attention sur deux points :

- renforcer l'aspect « travail en équipe » ;
- eu égard à la situation géographique des emplois potentiels pour les diplômés, inciter les étudiants à se former en néerlandais ou à entretenir leurs connaissances préalablement acquises.

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

- 3 Lors de la visite, une démarche permettant d'assurer la cohérence entre chaque enseignement et le référentiel des compétences à atteindre n'est pas apparue comme systématique.

Recommandation : le comité des experts suggère de donner l'occasion au personnel enseignant de suivre des formations pédagogiques à l'approche par compétences (séminaires ponctuels, CAP, CAPAES, etc.).

- 4 La plateforme numérique semble utilisée assez systématiquement par les enseignants. Mais cette utilisation se limite parfois au simple dépôt de supports de cours (notes, diaporamas, etc.).

Recommandation : le comité des experts recommande d'exploiter l'ensemble des fonctionnalités à valeur ajoutée pédagogique offertes par la plateforme (*e-learning*, exercices d'autoévaluation, corrigés d'exercices, etc.).

- 5 Les supports de cours (notes, parties de cours, diaporamas, etc.) sont disponibles sur le campus numérique pour l'ensemble des cours ou à défaut au secrétariat. En général, ces supports semblent assez complets mais certains pourraient certainement être améliorés afin de permettre une bonne préparation aux évaluations.

Recommandations : le comité des experts recommande de réfléchir collectivement au rôle et au contenu à donner à ces supports. Il suggère, compte tenu du public visé qui souvent dispose de peu de temps à consacrer à l'étude, de réaliser un syllabus complet et structuré pour chaque cours.

- 6 Les étudiants rencontrés paraissent être bien au courant des modalités et critères d'évaluation, mais l'information est souvent communiquée oralement.

Recommandations : le comité des experts recommande que la communication écrite des modalités et critères d'évaluation soit systématisée pour toutes les unités de formation (cela pourrait se faire via la plateforme numérique). D'une manière générale, le lien entre évaluations et compétences à acquérir doit aussi être rendu plus opérant.

7 Selon les témoignages, le dispositif mis en place pour les stages semble fonctionner correctement. Le suivi de l'étudiant est personnalisé, même s'il n'est pas possible au responsable des stages de se rendre sur les lieux de stage systématiquement. La volonté de constituer une base de données reprenant les possibilités de stage est une initiative appréciée et à poursuivre. Toutefois, quelques questions ont été soulevées lors des entretiens :

- la faible diversité des lieux de stages ;
- la durée trop courte du stage d'intégration (3 semaines) qui rend difficile l'obtention d'un stage ;
- la difficulté pour l'étudiant travailleur qui doit parfois effectuer son stage dans une tierce entreprise en prenant un congé sans solde ;
- l'opportunité de lier le stage d'intégration et l'épreuve intégrée afin d'assurer une meilleure cohérence du parcours de l'étudiant ;
- la faiblesse des contacts entre le corps enseignant et les entreprises accueillant les stagiaires.

Recommandation : le comité des experts propose que la section examine, en fonction de ses degrés de liberté, les pistes de réponses possibles à ces questions.

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

8 Des dispositifs spécifiques de promotion de la réussite (tutorat, remédiation, etc.) ne sont pas formalisés dans la section. Mais le nombre relativement peu élevé d'étudiants permet leur suivi personnalisé tant au niveau pédagogique qu'au niveau administratif. Ainsi, l'aide à la réussite s'opère, au cas par cas, grâce à la grande disponibilité des enseignants, à l'occasion des cours mais aussi en dehors des cours. Cette disponibilité a été soulignée à plusieurs reprises par les étudiants et anciens rencontrés. Nonobstant, pour l'année académique de référence, les taux de réussite, calculés sur l'ensemble des unités de formation d'un niveau, sont faibles pour les différents niveaux. D'autre part, les abandons sont nombreux.

Recommandation : examiner les possibilités pour lutter contre l'échec et l'abandon, en particulier en 1^{re} année, doit être une priorité. Cette réflexion pourrait être mise en place à l'initiative du coordinateur de section.

9 L'affectation des unités ECTS aux enseignements doit refléter la charge réelle de travail des étudiants. L'attribution du nombre d'ECTS est définie par la Commission de Concertation de l'EPS. Pour beaucoup d'unités de formation, cette affectation semble simplement proportionnelle au nombre de périodes d'enseignement.

Recommandation : conscient que cette affectation n'est pas imputable à l'établissement, le comité des experts conseille néanmoins à la section de reconsidérer la charge de travail des étudiants (en les consultant ainsi que les enseignants) afin d'assurer un lien cohérent entre la charge effective de travail et l'attribution des unités ECTS.

CHAP 2 : Les ressources humaines et matérielles

PRINCIPALES FORCES RECONNUES

- 1 Une dynamique d'amélioration semble s'être établie dans la section évaluée. Le comité des experts y voit, en particulier, l'influence de la gestion de la direction :
 - celle-ci encadre de près le fonctionnement de la section ;
 - elle possède une bonne vision stratégique et pilote le changement.
- 2 Cette dynamique positive s'appuie aussi sur :
 - la coordinatrice qualité et le coordinateur de section, leur action étant proactive ;
 - une équipe enseignante dynamique, dévouée, disposant d'une expérience de terrain et dont les compétences disciplinaires sont unanimement appréciées par les étudiants et anciens rencontrés ;
 - un personnel administratif et technique s'efforçant de fournir le meilleur service possible aux étudiants.
- 3 Le comité des experts a aussi relevé l'existence d'un descriptif de fonction pour chaque membre de l'encadrement administratif.
- 4 Les cours sont dispensés soit dans un laboratoire soit dans des locaux ordinaires équipés en wifi où des PC portables sont mis à disposition des étudiants. D'un point de vue général, l'équipement informatique est satisfaisant et renouvelé assez régulièrement. Toutefois, quelques améliorations sont peut-être à envisager, l'insuffisance de la taille mémoire de certains PC ayant fait l'objet de remarques.

PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES

- 1 Le rapport d'autoévaluation mentionne l'existence d'une petite bibliothèque hébergée au secrétariat de la section.

Recommandation : l'accès à des ressources documentaires est important, en particulier dans le cadre du travail de fin d'études. Le comité des experts suggère à la section d'examiner les possibilités afin de renforcer ce service aux étudiants (mutualisation de ressources avec d'autres établissements d'enseignement supérieur de la région, recours à une bibliothèque « payante » en ligne, etc.).

- 2 Le système informatique de l'établissement (données, ressources matérielles et logicielles) ne semble pas suffisamment protégé et pérennisé.

Recommandation : le comité des experts recommande de reconsidérer les actions mises en œuvre en vue d'assurer la sécurité du système informatique.

- 3 La formation continuée des enseignants s'appuie soit sur des initiatives personnelles soit sur celles relevant de leur activité professionnelle. D'autre part, le besoin en formation pédagogique a été exprimé au cours des entretiens par une partie des enseignants.

Recommandation : le comité des experts recommande à l'équipe enseignante de définir clairement et collectivement ses attentes en la matière, tant du point de vue des compétences pédagogiques que disciplinaires.

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

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

PRINCIPALES FORCES RECONNUES

- 1 L'institution a noué différents partenariats institutionnels : Fonds Social Européen, Cefora, Bruxelles Formation, autres établissements d'enseignement de promotion sociale, etc. Toutefois, la section évaluée ne semble pas y être active.
- 2 Le comité des experts a aussi remarqué les activités à caractère social mises sur pied par l'institution.

PRINCIPAL POINT D'AMELIORATION DETECTE

- 1 Abstraction faite des relations indirectes liées à l'activité professionnelle externe des enseignants, le comité des experts ne peut que constater une faible ouverture de la section vers son environnement socio-économique.

Recommandation : le comité des experts suggère d'explorer les possibilités de contacts, de partenariats qui ne manquent pas dans la région. Des initiatives ne pourraient qu'améliorer la notoriété de la section (un exemple élémentaire : inviter des conférenciers extérieurs à venir parler de l'actualité informatique).

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

PRINCIPALES FORCES RECONNUES

- 1 Le rapport d'autoévaluation paraît avoir été élaboré avec soin et impartialité. Le diagnostic de synthèse est pertinent et les actions d'amélioration proposées et leur priorité sont réalistes. Le comité des experts a remarqué l'utilisation des outils fournis par le Conseil supérieur de l'enseignement de promotion sociale (la grille de priorisation, par exemple).
- 2 Au sujet de la démarche qualité en général, le comité des experts a relevé divers éléments encourageants :
 - l'ensemble des acteurs concernés s'impliquent dans la démarche et a d'ailleurs participé activement à l'autoévaluation ;
 - clairement, l'établissement a le souci de pérenniser la démarche et de s'accorder les moyens et les engagements nécessaires ;
 - plusieurs améliorations sont actuellement en cours (l'exploitation du campus numérique, par exemple). Cette dynamique d'amélioration récemment enclenchée est déjà ressentie par les étudiants.
- 3 Le comité des experts apprécie aussi la mise à disposition d'un mémento pour les professeurs. Ce document leur fournit des directives précises et répond à de nombreuses questions quant à l'organisation de l'établissement.
- 4 Le pilotage du programme est renforcé par la réalisation d'un questionnaire très complet pour l'évaluation des unités de formation par les étudiants et qui leur est aujourd'hui soumis.
- 5 La communication interne semble tout à fait fluide, aussi bien entre étudiants et secrétariat qu'entre étudiants et professeurs.

PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES

- 1 L'action « rendre le site Internet de l'établissement plus attractif » est reprise parmi les actions prioritaires du rapport d'autoévaluation. Le comité des experts estime aussi que c'est un élément de la politique de communication externe de la section à prendre très au sérieux.

Recommandation : le site doit fournir au futur étudiant des informations précises concernant les métiers possibles relatifs au diplôme et, surtout, au contenu de la formation (par exemple, via une structure de liens entre la grille des unités de formation et les dossiers pédagogiques correspondants).

- 2 Le suivi des anciens n'est pas formellement organisé alors qu'il pourrait sans doute jouer un rôle intéressant pour l'évolution de la section.

Recommandations : le comité des experts recommande la mise en place d'un tel suivi qui permettrait :

- des enquêtes sur le statut professionnel des diplômés ;
- un resserrement des liens avec le monde professionnel et de nouvelles offres de stages ;
- des témoignages auprès des étudiants actuels et pourquoi pas « en ligne » dans les pages web de la section ;
- un retour de leur part quant à l'évolution de la section.

Conclusion

De l'analyse du rapport d'autoévaluation et de sa visite à l'IEPSCF Evere-Laeken, le comité des experts a retenu essentiellement les points suivants :

Les principales forces de la section sont :

- le contenu de la formation qui répond aux attentes de la profession et aux évolutions technologiques ;
- son bon équilibre entre théorie et pratique ;
- le campus numérique déjà largement utilisé ;
- le soutien aux étudiants et l'accompagnement de l'équipe enseignante ;
- la convivialité de la section liée à sa petite taille ;
- la vision stratégique de la direction et son pilotage du changement ;
- l'équipe enseignante qui dispose d'une expérience de terrain et est appréciée par les étudiants ;
- l'adhésion de l'ensemble des acteurs à la démarche qualité.

Parmi les défis à relever, il y aura probablement :

- la mise en avant de l'identité et des forces de la section ;
- l'intégration de l'approche par compétences à associer au besoin exprimé de formation pédagogique ;
- l'exploitation plus large des fonctionnalités pédagogiques du campus numérique ;
- l'harmonisation de la qualité des supports de cours ;
- la remédiation aux trop nombreux échecs et abandons ;
- l'évaluation de la charge de travail des étudiants en unités ECTS ;
- l'ouverture vers l'environnement socio-économique ;
- l'amélioration de la vitrine web.

En ce qui concerne les opportunités dont peut bénéficier la section, le comité des experts en souligne quelques-unes :

- le soutien fourni par l'autorité de tutelle (dossiers pédagogiques, guidance pour l'amélioration de la qualité) ;
- l'organisation modulaire de l'enseignement de promotion sociale bien adaptée au public « cible » ;
- l'implantation dans une région où la demande de formation est élevée ;
- le marché de l'emploi très favorable aux métiers de l'informatique ;
- la localisation géographique de l'établissement qui le rend facilement accessible (par les transports en commun ou en voiture).

Pour les risques, le comité des experts relève en particulier :

- une concurrence locale non négligeable ;
- les exigences en « sacrifices familiaux » de ce type de cursus pour les étudiants travailleurs ;
- la petite taille de la section qui peut poser le problème de sa viabilité.

En conclusion générale, le comité des experts retient surtout de sa visite à l'IEPSCF Evere-Laeken l'engagement de la direction, de l'équipe enseignante mais aussi du personnel administratif et technique dans la démarche qualité et la rapidité avec laquelle celle-ci a produit ses premiers effets. Il a également remarqué la satisfaction exprimée par les étudiants, actuels et anciens, de leur formation : ceux-ci apprécient particulièrement ses bases solides et le climat convivial des relations avec l'équipe enseignante.

EN SYNTHÈSE

Points forts	Points d'amélioration
<ul style="list-style-type: none">⇒ Le contenu de la formation en général⇒ Son bon équilibre théorie pratique⇒ Le campus numérique déjà largement utilisé⇒ Le soutien de l'équipe enseignante aux étudiants⇒ La convivialité de la section⇒ La vision stratégique de la direction et son pilotage du changement⇒ L'équipe enseignante qui dispose d'une expérience de terrain et est appréciée des étudiants⇒ L'adhésion de l'ensemble des acteurs à la démarche qualité	<ul style="list-style-type: none">⇒ La mise en avant de l'identité de la section⇒ L'intégration de l'approche par compétences⇒ L'exploitation plus large des fonctionnalités pédagogiques du campus numérique⇒ L'harmonisation de la qualité des supports de cours⇒ La remédiation aux trop nombreux échecs et abandons⇒ L'évaluation de la charge de travail des étudiants en unités ECTS⇒ L'ouverture vers l'environnement socio-économique⇒ L'amélioration de la vitrine web

Opportunités et risques
<p>Opportunités :</p> <ul style="list-style-type: none">⇒ Le soutien fourni par l'autorité de tutelle⇒ L'organisation modulaire de l'enseignement de promotion sociale bien adaptée au public « cible »⇒ L'implantation dans une région où la demande de formation est élevée⇒ Le marché de l'emploi très favorable aux métiers de l'informatique⇒ La localisation géographique de l'établissement qui le rend facilement accessible <p>Risques :</p> <ul style="list-style-type: none">⇒ Une concurrence locale non négligeable⇒ Les exigences en « sacrifices familiaux » pour les étudiants travailleurs⇒ La petite taille de la section qui peut poser le problème de sa viabilité

Recommandations
<ul style="list-style-type: none">⇒ Formaliser le projet éducatif de la section et le communiquer suffisamment⇒ Permettre à l'équipe enseignante de se former à l'approche par compétences⇒ Exploiter les possibilités à valeur ajoutée pédagogique de la plateforme numérique⇒ Déterminer collectivement le rôle et le contenu à donner aux supports de cours⇒ Examiner les pistes possibles pour lutter plus efficacement contre l'échec et l'abandon⇒ Evaluer la charge de travail des étudiants en unités ECTS⇒ Explorer les possibilités de contacts et de partenariats dans la région⇒ Préciser en termes de débouchés et de contenu de la formation la communication web de la section



Droit de réponse de l'établissement évalué (nouvelle version du 6 juin 2012)

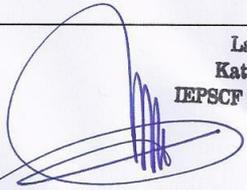
Commentaire général éventuel :

Nous tenons à remercier le Comité des experts ainsi que l'Agence pour le climat constructif et positif dans lequel s'est déroulé l'audit externe.

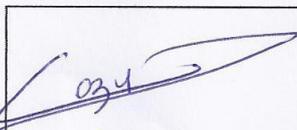
L'établissement ne souhaite pas formuler d'observations de fond

Page	Chap.	Point ¹	Observation de fond
5	1	2 Point d'amélioration	Une offre de formation au néerlandais existe dans notre établissement et pourrait être suivie en parallèle par les étudiants. Mais la lourdeur du cursus organisé en cours du soir (3 à 4 soirées par semaine et le samedi matin) n'invite pas nos étudiants à s'y inscrire et à poursuivre ces unités de formation. Cependant, certains étudiants poursuivent des cours de langues dans un autre établissement en cours du jour.
6	1	7 Point d'amélioration	La durée du stage d'intégration (120 périodes) est définie dans le dossier pédagogique, toute modification de celle-ci est du ressort de la Communauté française.
7	2	3 Point d'amélioration	Il est à noter que les chargés de cours peuvent introduire personnellement des demandes de formation auprès de la direction afin que celles-ci soient prises en charge totalement ou partiellement par l'IEPSCF Evere-Laeken.

Nom et signature de la Directrice


La Directrice,
Katy MERTENS
IEPSCF EVERE-LAEKEN

Nom et signature de la coordonnatrice
de l'autoévaluation


Patricia COZYS

¹ Mentionner la rubrique (force, point d'amélioration ou recommandation) suivie du numéro précédant le paragraphe.