



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

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

### **RAPPORT FINAL DE SYNTHÈSE**

**Institut d'Enseignement de Promotion Sociale de la Communauté française de Péruwelz**

Comité des experts :  
M. José FIADEIRO, président  
M. Philippe DRUGMAND, M. Robert LEGAZ,  
M. Elie MILGROM, Mme. Fabienne PIRONET, experts

**13 juin 2012**

## **INTRODUCTION**

L'Agence pour l'Évaluation de la Qualité de l'Enseignement Supérieur (AEQES) a procédé en 2011-2012 à l'évaluation des cursus « Informatique »<sup>1</sup>. Dans ce cadre, le comité des experts susmentionné, mandaté par l'AEQES, s'est rendu les 19 et 20 décembre 2011 à l'Institut d'Enseignement de Promotion Sociale de la Communauté française (IEPSCF) de Péruwelz 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 entretiens 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.

## **NOTE DE CONTEXTE**

L'établissement a connu un grand nombre de changements dans le passé récent avec des répercussions importantes sur son fonctionnement. La direction, au moment de la visite, avait pris en charge l'établissement en juillet 2010, la direction précédente étant restée dix-huit mois. En conséquence, la commission d'évaluation interne de la qualité du bachelier en informatique de gestion n'a été mise en place qu'à la fin de septembre 2010. En outre, la coordination de la gestion qualité ainsi que l'organigramme fonctionnel interne à l'établissement avaient aussi changé depuis la rédaction du rapport d'autoévaluation. Le comité des experts a pris tous ces éléments en considération dans ce rapport de synthèse, lequel fait référence à l'état des lieux qu'il lui a été donné de voir pendant la visite, sachant tout de même que l'année de référence pour l'évaluation était celle de 2009-2010.

---

<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).

## **PRESENTATION DE L'INSTITUTION**

L'Institut d'Enseignement de Promotion Sociale de la Communauté française (IEPSCF) de Péruwelz délivre un enseignement supérieur de type court de promotion sociale. Il est associé au réseau officiel non subventionné de la Communauté française.

Les études supérieures organisées par l'IEPSCF Péruwelz débouchent sur l'obtention des titres de bachelier en *Comptabilité, Electromécanique, Informatique de Gestion, Marketing, et Secrétariat de Direction*. Dans le domaine de l'informatique, l'institut organise aussi des unités de formation en *Introduction à l'Informatique, Dactylographie et Traitement de Texte, Système d'Exploitation, Technologie des Réseaux, Edition Assistée par Ordinateur, Tableur, Gestionnaire de Base de Données, Réseau Internet, et Maintenance Informatique*, toutes du niveau secondaire supérieur.

## CHAP 1 : Programmes et approches pédagogiques

---

### PRINCIPALES FORCES RECONNUES

- 1 L'établissement répond bien aux objectifs généraux de l'enseignement de promotion sociale.
  - Il exploite le profil professionnel et les dossiers pédagogiques élaborés par les autorités compétentes.
  - Le profil professionnel et les capacités terminales permettent une bonne cohérence d'ensemble et la mobilité des étudiants entre établissements.
- 2 Les témoignages recueillis par le comité des experts pendant la visite laissent à penser que la formation dispensée par l'établissement est de bonne qualité, qu'elle est motivante et qu'elle se poursuit dans une bonne ambiance.
- 3 La disponibilité de la plateforme Claroline, bien qu'en phase de démarrage, semble être appréciée par les étudiants.

#### Recommandations :

- Le comité des experts encourage l'utilisation généralisée de la plateforme pour toutes les unités de formation (UF). Il préconise la détermination d'une échéance dans ce projet.
  - Le comité des experts recommande aussi à l'établissement d'utiliser cette plateforme en exploitant son potentiel de valeur ajoutée pédagogique.
- 4 Des séances de préparation aux tests d'admission sont organisées ainsi que des UF de remédiation en français et en mathématiques.
  - 5 Les témoignages recueillis par le comité auprès des employeurs et des étudiants diplômés ont confirmé la bonne réputation de l'établissement pour la formation technique qu'il dispense. Il constate qu'un accent majeur est mis, à juste titre, sur la phase d'analyse dans le processus de conception de systèmes informatiques.
  - 6 Les enseignants des UF dites « satellites » font des efforts louables afin d'adapter leurs enseignements aux spécificités de la section. Le cours d'anglais, en particulier, prépare bien les étudiants à rédiger leurs *curricula vitæ* et leurs lettres de motivation en anglais, ainsi qu'à faire des présentations orales.

Recommandation : le comité des experts suggère qu'une préparation similaire soit organisée également en français, par exemple en utilisant les degrés de liberté accordés pour le cours de Communication professionnelle et/ou en établissant un ensemble de ressources électroniques disponibles sur la plateforme Claroline. L'importance de ce type de préparation pour la recherche de stages et d'emplois a été relevée par les employeurs lors de leur rencontre avec le comité.

- 7 Les témoignages recueillis par le comité des experts pendant la visite révèlent que les enseignants font preuve d'une grande ouverture en ce qui concerne les projets de fin d'études, ce qui permet aux étudiants de bénéficier d'un choix très diversifié de sujets qui peuvent être développés dans un contexte professionnel. Le comité des experts note également que les étudiants sont encouragés à considérer la réalisation du stage d'intégration et de l'épreuve intégrée dans une même entreprise.

- 1 Les documents consultés et les témoignages recueillis par le comité des experts pendant la visite révèlent que quelques choix au niveau des contenus et des approches pédagogiques devraient être repensés ou actualisés.

Recommandations : le comité des experts invite l'établissement à veiller, dans le cadre des dossiers pédagogiques et en exploitant les degrés de liberté disponibles, à :

- compléter les dossiers pédagogiques du ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles en y explicitant les choix et orientations spécifiques du programme tel que dispensé dans l'établissement ;
- faire en sorte que les activités d'apprentissage soient effectivement cohérentes avec les résultats visés et choisir des approches pédagogiques appropriées pour chaque classe d'objectifs visés (« capacités terminales ») ; ceci implique de développer des approches pédagogiques moins transmissives ;
- ce que les évaluations soient effectivement en conformité avec les capacités terminales annoncées pour chaque UF ;
- compléter les syllabi de façon à les rendre moins descriptifs en accordant plus de place à la critique et à l'évaluation des concepts, approches et méthodes présentés ;
- viser un niveau suffisant de conceptualisation dans les matières, surtout au niveau des cours de méthodes et langages de programmation, dans lesquels les concepts de base ne sont pas toujours présentés ou mis en évidence avec assez de détails ;
- prendre plus explicitement en charge les phases terminales du cycle de vie du développement de logiciel, notamment la validation, la mise au point, les tests et la gestion de configuration ;
- accorder une plus grande importance à la systématisation de la documentation du code produit, y compris dans les exemples fournis aux étudiants ;
- renforcer l'actualisation périodique des contenus et faire le choix de technologies ou pratiques plus en prise avec celles qui sont en train de s'imposer dans les entreprises ou qui répondent aux grandes tendances de l'évolution des besoins de ces dernières ;
- accorder une plus grande place au travail en groupe et aux technologies qui facilitent le développement collaboratif de logiciel ;
- clarifier les objectifs et les modalités d'évaluation du stage d'insertion professionnelle (éventuellement dans le cadre du principe de reconnaissance des acquis), accroître la concertation étudiant-enseignant-tuteur et assurer un meilleur suivi de la rédaction du rapport et de l'évaluation par le maître de stage.

- 2 Les documents consultés et les témoignages recueillis par le comité des experts pendant la visite révèlent que davantage d'informations devraient être fournies aux étudiants d'une manière systématique, sous la forme de documents auxquels ils pourraient accéder de manière autonome pour préparer, compléter ou approfondir leurs études. En voici quelques exemples:

- les syllabi, les tables des matières, la bibliographie et les méthodes d'évaluation sont transmis par les enseignants essentiellement oralement et de façon peu formelle ;
- les mémoires d'épreuves intégrées des années précédentes ne sont disponibles que sur demande aux enseignants ;
- la programmation des UF qui ne se donnent pas chaque année n'est pas toujours annoncée, d'une façon officielle, suffisamment à l'avance afin que les étudiants puissent préparer leur parcours ;
- les grilles d'évaluation, notamment la pondération attribuée aux différents critères d'évaluation, ainsi que le pourcentage de l'évaluation assigné au travail personnel et à la participation en classe, ne sont pas toujours mises à disposition d'une façon suffisamment explicite pour chaque UF.

Recommandations : le comité des experts recommande que toutes les informations concernant la programmation, le déroulement des cours et les évaluations, ainsi que les ressources nécessaires à l'apprentissage soient données aux étudiants d'une façon formelle, explicite et systématique et, dans la mesure du possible, uniforme pour toutes les UF. Il suggère aussi l'utilisation de la plateforme Claroline comme moyen privilégié pour la transmission de ces informations.

- 3 Les documents consultés et les témoignages recueillis par le comité des experts pendant la visite font apparaître qu'une approche plus collective de la coordination pédagogique et du pilotage du programme devrait être développée.

Recommandations : le comité des experts invite l'établissement à veiller à :

- développer davantage le travail en commun des enseignants pour assurer à la fois la diversité et la cohérence des approches pédagogiques, ainsi que la prise en charge collective de l'atteinte des objectifs visés ;
- favoriser les regards croisés sur les contenus des cours, sur les formules d'évaluation et les énoncés des examens, ainsi que sur leur correction ;
- pérenniser les savoirs et les méthodes de façon à établir une culture qui favorise le partage et le transfert entre collègues.

- 4 La norme ECTS (*European Credit Transfer and Accumulation System*) — qui mesure la charge effective de travail pour chaque UF (cours, travaux pratiques, travaux dirigés, exercices, projets et mémoires, examens, ainsi que le travail individuel hors cours) — n'est pas encore exploitée et sa signification est encore inconnue des étudiants.

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

Recommandations : le comité des experts préconise qu'un plan de réflexion-action soit entamé par l'établissement avec une échéance bien précise pour identifier et prendre les actions nécessaires de façon à établir une correspondance correcte entre les crédits ECTS attribués par la Fédération Wallonie-Bruxelles à chaque UF et la charge de travail demandée aux étudiants ; cette charge (notamment la part attribuée au travail en dehors des heures de cours) devra ensuite être communiquée aux étudiants et explicitée sur la fiche de chaque UF.

## **CHAP 2 : Ressources humaines et matérielles**

---

### *PRINCIPALES FORCES RECONNUES*

- 1 Au niveau des ressources humaines, le comité des experts souligne :
  - la grande disponibilité, l'accessibilité et la motivation de l'équipe enseignante, qui doit faire face à des conditions de prestation très exigeantes : les témoignages recueillis donnent à croire que les besoins des étudiants sont satisfaits dans toute la mesure du possible et que les étudiants se sentent bien soutenus dans leurs parcours de formation ;
  - le dévouement et l'ouverture de l'équipe administrative aux suggestions d'amélioration ;
  - la présence d'un agent relais FSE (Fonds Social Européen) au sein de l'établissement ; cet agent aide les étudiants en ce qui concerne l'insertion professionnelle et joue aussi un rôle de soutien psychologique.
- 2 Au niveau des ressources matérielles, le comité des experts souligne :
  - l'investissement dans le parc informatique, qui est renouvelé régulièrement ;
  - le nombre de services utiles à la communauté éducative qui sont pris en charge par l'Amicale, notamment la cafétéria et le soutien financier accordé aux étudiants en difficulté ;
  - les démarches déjà entamées pour l'installation et l'exploitation de la plateforme Claroline.

### *PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES*

- 1 Au niveau des ressources humaines, le comité des experts souligne ce qui suit:
  - L'équipe pédagogique est plutôt réduite, ce qui la rend plus vulnérable et réduit la diversité offerte aux étudiants en termes de méthodes et de points de vue. Il en est de même pour l'encadrement efficace des stages et des épreuves intégrées.
  - L'établissement n'a pas encore formulé une politique systématique de formation du personnel enseignant (gestion des compétences disciplinaires et pédagogiques) et se trouve limité par les possibilités de formation offertes par le CAF (Centre d'autoformation et de formation continuée de la Communauté française).

#### Recommandations :

- Le comité des experts incite l'établissement à encourager la mutualisation des cours et la préparation des UF de façon à assurer une plus grande polyvalence de l'équipe. Le comité des experts invite aussi l'établissement à considérer la possibilité d'établir des partenariats pour le partage d'enseignants avec d'autres établissements de la région de façon à élargir l'équipe pédagogique, ainsi qu'à développer l'intervention d'experts extérieurs au sein de l'équipe pédagogique.

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

- Le comité des experts recommande l'élaboration d'une politique de développement et de suivi des compétences professionnelles (disciplinaires et pédagogiques). Le comité des experts suggère également que l'établissement exploite d'autres centres de compétences pour la formation continuée de ses ressources humaines (par exemple, les centres TechnoFutur et TechniFutur) et qu'il se coordonne davantage avec les autres établissements

d'enseignement supérieur de façon à assurer un meilleur échange d'informations sur les opportunités offertes dans ce domaine.

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

2 Au niveau des ressources matérielles, le comité des experts souligne ce qui suit:

- L'environnement numérique (plateforme) est encore à consolider.
- La gestion du parc informatique est trop fragmentée (pour l'essentiel, elle est assurée par les enseignants pour les salles dans lesquelles ils donnent leurs cours) et manque de coordination globale.
- Les infrastructures ne sont pas adaptées aux personnes à mobilité réduite et leur sécurité physique semble inadéquate (par exemple, en cas d'incendie).

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

Recommandations :

- Le comité des experts invite l'établissement à introduire le wifi, d'une manière permanente, au sein de l'établissement.
- Il l'incite aussi à favoriser l'utilisation de la plateforme virtuelle en veillant à faire participer l'ensemble des enseignants à son utilisation, avec des échéances précises.
- Il suggère que l'établissement offre la possibilité aux étudiants d'accéder de chez eux à un environnement de travail identique à celui qu'ils ont à l'Institut et que des outils soient mis à leur disposition pour mieux leur apprendre à produire du logiciel de qualité dans la durée (par exemple, par la gestion de versions), ce qui pourrait aussi leur être utile pendant les stages et épreuves intégrées (par exemple, pour s'assurer que leur travail est sauvegardé au fur et à mesure qu'il est produit).
- Il invite aussi l'établissement à constituer une bibliothèque virtuelle sur Claroline ; toutes les références communiquées aux étudiants devraient être centralisées dans cette bibliothèque.
- Il invite l'établissement à considérer la possibilité de rejoindre ou de se mettre en réseau avec d'autres établissements pour partager des ressources en ligne.
- Le comité des experts recommande qu'une gestion plus globale du parc informatique soit envisagée et confiée à une seule personne dont ce serait le métier ou la tâche.

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

- Le comité des experts encourage aussi l'établissement à dialoguer avec son pouvoir organisateur de façon à mettre en place une politique de renouvellement des infrastructures de façon à les rendre plus adéquates aux normes de sécurité ainsi qu'aux besoins et attentes actuels de la société.



## CHAP 3 : Relations extérieures et services à la collectivité

---

### PRINCIPALES FORCES RECONNUES

- 1 L'établissement a établi des partenariats avec divers organismes, parmi lesquels la collaboration avec la Mirho (Mission Régionale pour l'Emploi du Hainaut Occidental) et le projet MIRACLE qui prévoit des actions de formation d'aide à la recherche d'emploi ainsi que des entretiens individuels avec les étudiants qui le souhaitent.
- 2 Les témoignages recueillis donnent à croire que l'établissement a mis en place une bonne collaboration avec la commune de Péruwelz et avec les services sociaux locaux : l'établissement participe à la dynamique de la ville et est proactif dans la création de synergies.
- 3 Les propos recueillis lors des rencontres avec les anciens étudiants donnent aussi à croire que l'organisation d'un *job day* en 2007 (une rencontre entreprises-étudiants au sein de l'établissement ouverte également aux chômeurs de la région) et d'un *Linux day* en 2003 ont été forts appréciés.

### PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES

- 1 Les relations avec le monde professionnel sont insuffisantes et doivent être développées.

#### Recommandations :

- Le comité des experts incite l'établissement à diversifier les points de contact entre le monde professionnel et la section, notamment en répartissant la fonction de maître de stage (professeur responsable) parmi l'ensemble des enseignants.

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

- Il préconise aussi de veiller à organiser davantage d'évènements susceptibles de faire venir des représentants du monde socio-professionnel dans l'établissement, soit par exemple à des *job days* ou simplement pour exposer ce qu'ils font et ainsi offrir aux étudiants une meilleure perception du monde de l'informatique.

- 2 Le contenu du site web de l'établissement est trop lacunaire.

#### Recommandations :

- Le comité des experts préconise l'amélioration du site web du point de vue de la présentation et du contenu, tant au niveau de son projet pédagogique qu'à celui des services qui sont offerts aux étudiants (par exemple, en ce qui concerne l'insertion professionnelle). Une description explicite des prérequis et des débouchés est nécessaire.
- Il considère qu'il serait judicieux de communiquer clairement au sujet des choix et orientations spécifiques du programme tel que dispensé dans l'établissement (en complément du programme « standard » du ministère). Il faut aussi que la planification des UF dans les années à venir soit annoncée sur le site afin que les candidats puissent faire un choix mieux informé du parcours qu'ils souhaitent suivre. Ceci pourrait aussi contribuer à une identité plus forte et à une meilleure visibilité de la section dans le cadre socio-économique

de la région, aussi bien pour permettre à l'établissement de se distinguer d'autres écoles concurrentes que pour mieux relever les complémentarités.

- Le comité des experts invite aussi l'établissement à s'identifier avec le profil officiel du programme en « informatique de gestion » : le site web (ainsi que le rapport d'autoévaluation) ne fait mention que d'un bachelier en « informatique ». Il est plus important d'informer le public sur les spécificités de la formation dispensée par l'établissement dans le cadre d'un cursus en « informatique de gestion » que d'adopter une dénomination trop généraliste.

## CHAP 4 : Démarche qualité, gouvernance et stratégie

---

### PRINCIPALES FORCES RECONNUES

- 1 La direction de l'établissement a été stabilisée et se montre très proactive, notamment à travers la mise en route d'une bonne démarche de dynamisation de la section informatique aux niveaux administratif, pédagogique et organisationnel :
  - des réunions de section ont été mises en place ;
  - des améliorations au niveau de la gestion administrative ont été introduites ;
  - le processus de reconnaissance des acquis de l'expérience se formalise ;
  - le partage des pratiques d'évaluation commence à se faire ;
  - la généralisation des grilles d'évaluation en conformité avec le dossier pédagogique est annoncée.

Recommandations : le comité des experts encourage l'établissement à poursuivre ces démarches. Il recommande aussi que des procès-verbaux des réunions de section soient rédigés avec suffisamment de détail pour que la prise de décision, l'attribution de responsabilités et les échéances soient clairement documentées.

- 2 Malgré le retard avec lequel la démarche qualité a été initiée (dû aux changements successifs de direction), les progrès sont visibles et l'ensemble du personnel s'y est associé.

### PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES

- 1 La commission d'évaluation interne a produit des fiches d'action, mais n'a présenté ni un plan stratégique détaillant l'articulation globale du suivi des actions relevées ni les priorités retenues.

Recommandations : le comité des experts incite l'établissement à développer une vision institutionnelle de la qualité, à établir des priorités et à hiérarchiser les actions à court, moyen et long terme dans un plan stratégique à mettre en œuvre dans le cadre d'un véritable projet.

- 2 Les étudiants ne sont pas suffisamment impliqués dans les processus de gouvernance en général et dans le pilotage du programme en particulier.

Recommandations :

- Le comité des experts recommande d'inviter des représentants des étudiants à participer aux réunions de section (par exemple, en réservant une partie de chaque réunion aux matières qui devraient être discutées sans leur présence).
- Le comité des experts incite l'établissement à repenser le processus d'évaluation des enseignements par les étudiants afin d'obtenir une information exploitable pour améliorer la qualité du programme, notamment pour pouvoir actualiser ou adapter les programmes ainsi que corriger, si nécessaire, les approches pédagogiques pour mieux atteindre les objectifs globaux de la formation. Compte tenu des témoignages recueillis et de la documentation analysée pendant la visite, le comité suggère qu'il serait judicieux de revoir l'organisation des enquêtes (nombre de questions à inclure, la meilleure façon de rédiger ces questions, le bon moment pour distribuer les enquêtes et la façon de les récolter et de les analyser), si possible en faisant appel aux services de spécialistes en la matière (à mutualiser avec d'autres établissements ayant les mêmes préoccupations). Les bons résultats obtenus à travers l'organisation de focus groups entre les étudiants et la coordinatrice qualité indiquent que les

étudiants sont prêts à participer aux démarches qualité mais, peut-être, d'une façon plus collégiale qui les implique plus que de simplement « remplir des papiers ».

- Le comité des experts tient à préciser qu'une évaluation systématique du contenu des programmes et des approches pédagogiques ne nuit en rien, ni à la liberté pédagogique de chaque enseignant ni au côté humain et individualisé de la formation.

3 Le monde professionnel n'est pas suffisamment impliqué dans le processus de pilotage du programme.

#### *Droit de réponse de l'établissement*

Recommandations : le comité des experts incite l'établissement à associer des représentants du monde professionnel à l'actualisation du programme de façon à s'assurer que les formations correspondent aux technologies et pratiques actuelles. Par exemple, l'établissement pourrait penser à inviter ces représentants à une réunion de section qui pourrait être consacrée à la validation des contenus des unités de formation. De même, une diversification des membres du jury de l'épreuve intégrée serait profitable.

4 L'engagement avec les anciens étudiants est insuffisant.

Recommandations : le comité des experts incite l'établissement à dynamiser le suivi des anciens notamment à mettre en place des moyens de communication qui puissent les aider à l'insertion professionnelle (par exemple, à travers le partage d'offres d'emploi reçues par l'établissement), à les engager davantage dans la vie de l'établissement (par exemple, en faisant appel à leur participation à des activités d'ordre social et pédagogique organisées par l'établissement) et à favoriser le contact entre eux et les étudiants actuels (par exemple, au niveau de la recherche de stages).

## Conclusion

---

L'image qui ressort des rencontres tenues lors de la visite est celle d'une structure qui, grâce à une politique de gouvernance résolue et éclairée, réussit progressivement à surmonter les répercussions que les changements successifs de direction et les pertes de ressources durant les dernières années ont eues sur son fonctionnement. Une bonne démarche de dynamisation de la section informatique a été mise en route au niveau organisationnel et administratif. Bien que la démarche qualité ait été initiée relativement tardivement dans l'établissement, des progrès sont visibles et l'ensemble du personnel s'y est déjà associé. Il reste pourtant à impliquer davantage les étudiants dans les processus de gouvernance en général et dans ceux du pilotage des programmes en particulier.

Les effets de cette politique sur la dynamique et la motivation des équipes pédagogique et administrative sont ressortis très clairement lors de la visite. Le comité des experts a rencontré des enseignants très motivés, impliqués et engagés, malgré leurs conditions de prestation très exigeantes, et une équipe administrative dévouée et ouverte aux suggestions d'amélioration. Les étudiants et les anciens étudiants rencontrés ont aussi mis en avant l'ambiance de travail motivante et la qualité de la formation reçue.

Cependant, il est aussi ressorti des témoignages recueillis et de la documentation consultée qu'il y a encore beaucoup à faire pour capitaliser sur les acquis de la réforme organisationnelle et améliorer le fonctionnement de la section au niveau pédagogique. Bien que certains changements s'amorcent déjà, il est nécessaire d'adopter des procédures plus formelles et systématiques à la fois pour assurer le pilotage du programme et pour transmettre aux étudiants les informations concernant la programmation et le déroulement des cours et des évaluations. Toutes les ressources nécessaires à l'apprentissage devraient être mises systématiquement à disposition des étudiants, de préférence sur la plateforme numérique adoptée par l'établissement. En ce qui concerne le pilotage du programme, il faudrait aussi veiller à développer une approche plus collective afin d'assurer à la fois la diversité et la cohérence des approches et afin de favoriser les regards croisés sur les contenus et les méthodes pédagogiques. Il convient enfin d'engager davantage les anciens étudiants et le monde socio-professionnel dans un dialogue avec l'établissement de façon à s'assurer que les formations continuent effectivement à répondre aux besoins de la société et de l'économie.

En effet, l'évolution sociale et économique que l'on observe demande que les établissements d'enseignement supérieur (ceux de promotion sociale inclus) s'ouvrent davantage au monde extérieur et soient préparés pour évoluer en symbiose avec la société et l'économie régionales. La démarche qualité est là, entre autres, pour aider les établissements à mieux s'intégrer dans une société en constante évolution. En particulier, les établissements doivent adopter des procédures plus formelles et systématisées à travers lesquelles ils pourront piloter leurs programmes et communiquer avec toutes les parties prenantes, entreprendre des démarches d'amélioration quand il le faut et ainsi répondre aux attentes d'une communauté qui requiert sans cesse plus de qualité dans les services échangés. Ces démarches sont compatibles avec la petite taille d'établissements comme l'IEPSCF et ne nuisent ni à la liberté pédagogique de chaque enseignant, ni au côté humain et individualisé de la formation. Au contraire, elles les aident à créer une culture et une mémoire qui pourra diminuer les risques que des changements potentiels de personnel-clé peuvent constituer pour une petite équipe, aussi compétente soit-elle.

Le comité des experts est parfaitement conscient que l'établissement n'a pas de réel pouvoir de décision sur de nombreux aspects de son organisation et de son fonctionnement et qu'il doit respecter des contraintes, souvent très fortes, imposées par des directives décrétales au niveau de l'enseignement de promotion sociale ou par le pouvoir organisateur. Ceci dit, le comité encourage l'établissement à faire un usage créatif des degrés de liberté qu'il a et à exploiter les opportunités que l'avènement du *cloud computing* et la banalisation de la virtualisation offrent pour mutualiser des ressources et mettre à la disposition des étudiants des services utiles d'un point de vue pédagogique tout en limitant les investissements en équipement. L'opportunité semble aussi être là pour développer des partenariats avec d'autres établissements pour le partage d'enseignants, ce qui permettrait d'élargir l'équipe pédagogique et, de cette façon, de réduire le risque d'essoufflement des enseignants, d'homogénéiser les compétences et les niveaux dans l'enseignement, et aussi d'offrir aux étudiants davantage de points de vue différents et d'opportunités pour être encadrés, ce qui serait important pour leur formation.

## EN SYNTHÈSE

Points forts	Points d'amélioration
<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ La politique de dynamisation de la section et les résultats déjà atteints aux niveaux administratif, pédagogique et organisationnel</li><li>⇒ L'accent mis sur la phase d'analyse dans le processus de conception de logiciel</li><li>⇒ Une ambiance de travail motivante et un accompagnement individualisé des étudiants</li><li>⇒ La disponibilité, l'ouverture et l'engagement de la direction, des enseignants et de l'équipe administrative</li><li>⇒ Le partenariat avec la Mirho et la présence d'un agent relais FSE au sein de l'établissement</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ La démarche qualité manque encore d'une vision institutionnelle et d'un plan stratégique de suivi menant à des projets concrets</li><li>⇒ Plusieurs approches pédagogiques doivent être repensées ou actualisées</li><li>⇒ Les informations ne sont pas fournies aux étudiants d'une façon suffisamment homogène et formelle</li><li>⇒ Les étudiants ne sont pas suffisamment impliqués dans les processus de pilotage du programme</li><li>⇒ L'environnement numérique (plateforme) est à consolider</li><li>⇒ Les contacts avec les anciens étudiants et le monde professionnel sont insuffisants</li></ul>

### Opportunités et risques

- ⇒ L'existence d'autres établissements avec lesquels l'établissement pourrait mutualiser certaines ressources humaines et matérielles est une opportunité à saisir
- ⇒ L'avènement du *cloud computing*, la banalisation de la virtualisation et l'adoption des réseaux sociaux offrent des opportunités pour accroître, avec des coûts limités, l'offre de services utiles d'un point de vue pédagogique, la visibilité de l'établissement et le fonctionnement en réseau avec d'autres établissements
- ⇒ La baisse du nombre d'inscriptions crée un risque quant à la viabilité de la formation dispensée
- ⇒ Le manque de polyvalence, dû au petit nombre d'enseignants, expose l'établissement aux risques que des changements potentiels de personnel-clé peuvent constituer

### Recommandations

- ⇒ Formaliser, établir des priorités et hiérarchiser les actions relevées par l'exercice d'autoévaluation dans un plan stratégique mené comme un projet (objectifs, acteurs, échéances, moyens, pilotage, ...)
- ⇒ Repenser le processus d'évaluation des enseignements par les étudiants afin d'obtenir une information exploitable pour améliorer la qualité du programme
- ⇒ Encourager la mutualisation des cours et la préparation des unités de formation de façon à assurer une plus grande polyvalence de l'équipe enseignante, développer une approche plus collective du pilotage du programme qui favorise le travail en équipe et les regards croisés sur les contenus et approches, et pérenniser les savoirs et les méthodes de façon à établir une culture de partage et transfert entre collègues
- ⇒ Utiliser la plateforme Claroline pour assurer que toutes les informations concernant la programmation, le déroulement des cours et les évaluations, ainsi que les ressources nécessaires à l'apprentissage sont donnés aux étudiants d'une façon formelle et systématique
- ⇒ Développer les réseaux d'anciens et d'employeurs et veiller à les associer à l'actualisation des programmes de façon à les engager davantage avec la vie de l'établissement et éviter qu'une distance trop importante avec le monde professionnel ne se crée



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

*Commentaire général éventuel :*

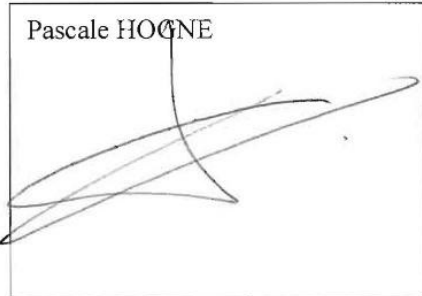
L'établissement ne souhaite pas formuler d'observations de fond

Page	Chap.	Point <sup>1</sup>	Observation de fond
6	1	4 Amélioration	L'utilisation des ECTS est récente dans l'enseignement de Promotion sociale. Les professeurs n'y sont pas encore suffisamment sensibilisés.
7	2	1 Recommandations (1 <sup>re</sup> puce)	L'arrêté royal du 22 mars 1969 règle le statut du personnel enseignant. L'établissement doit gérer l'affectation des UF en fonction des nominations.
7	2	1 Recommandations (2 <sup>e</sup> puce)	Les annonces de formations extérieures aux réseaux envoyées à l'établissement sont transmises aux professeurs, mais elles sont rares pour les bacheliers. De plus, en dehors des formations liées aux réseaux, les formations doivent s'effectuer en dehors de la charge horaire, les frais de déplacement ne sont pas remboursés et les enseignants ne sont pas prioritaires lors de l'inscription.
8	2	2 Amélioration (3 <sup>e</sup> puce)	Nous ne sommes pas propriétaires de nos bâtiments. Seul le Fond des bâtiments peut intervenir pour en modifier la structure.
8	2	2 Recommandations (6 <sup>e</sup> puce)	L'établissement ne dispose pas une dotation suffisante pour créer un poste de gestion du parc informatique.

9	3	Recommandations 1 (1 <sup>re</sup> puce)	L'arrêté royal du 22 mars 1969 règle le statut du personnel enseignant. L'établissement doit gérer l'affectation des UF en fonction des nominations. De plus, le nombre de périodes attribuées à la gestion des stages est relativement faible.
12	4	Amélioration 3	Suite au décret du 16 avril 1991, la Commission de concertation est l'organe en charge de l'élaboration des programmes et de son actualisation. Pour y parvenir, elle met en place un comité de travail dans lequel peuvent figurer des experts. Un de ces comités travaille actuellement sur la réforme du programme de bachelier en informatique. Dans chaque UF, le chargé de cours peut actualiser sa matière dans la part d'autonomie.

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

Pascale HOONE



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

Agnès CARDINAL

