

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

**RAPPORT FINAL DE SYNTHESE**

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

Comité des experts :  
M. Michael LEUSCHEL, président  
M. Jean-Marc DINANT, M. Gildas GAUTIER,  
M. Fabrice KORDON, Mme Catherine ROUCAIROL, 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 en « Informatique »<sup>1</sup>. Dans ce cadre, le comité des experts susmentionné, mandaté par l'AEQES, s'est rendu les 17 et 18 janvier 2012 à l'Institut d'Enseignement de Promotion Sociale de la Communauté française (IEPSCF) de Waremmе, 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 de leurs auditions et des observations réalisés *in situ*.

Tout d'abord, les experts tiennent à souligner la 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. Néanmoins, le comité des experts regrette de n'avoir pu rencontrer de représentants de la profession.

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 » (organisé à l'université).

## ***PRÉSENTATION DE L'INSTITUTION***

L'IEPSCF Waremme est un établissement d'enseignement de promotion sociale dont les locaux sont intégrés dans une école secondaire, l'Athénée Royal de Waremme. L'IEPSCF Waremme organise trois bacheliers. La formation informatique de gestion, devenue bachelier en 2006, est offerte en soirée.

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

---

### *PRINCIPALES FORCES RECONNUES*

- 1 Le comité des experts a constaté que l'enseignement dispensé répond bien aux objectifs de la promotion sociale : promouvoir une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire, d'une part ; répondre aux demandes en formation des milieux socioéconomiques et culturels, d'autre part.
- 2 Le faible effectif d'étudiants dans les modules, par ailleurs inquiétant pour la section, constitue néanmoins un environnement favorable à l'apprentissage.
- 3 Les étudiants rencontrés se disent satisfaits de la disponibilité des enseignants et du secrétariat, du contenu des cours et des évaluations. Ils soulignent l'accompagnement informel et bénévole (hors des temps de cours, relevant du dévouement effectif des enseignants) dont ils ont bénéficié et qui constitue un soutien dans leurs apprentissages.
- 4 L'apprentissage de l'autonomie est au cœur du projet de l'établissement et de sa pratique pédagogique. Le comité des experts a également relevé que cette dernière est individualisée de façon à s'adapter à la variété des étudiants. Ainsi, les étudiants et anciens étudiants rencontrés ont conscience d'avoir appris à apprendre.
- 5 Le programme met l'accent sur le côté concret et opérationnel de la fonction à laquelle les étudiants se destinent. En particulier, l'interprétation du programme vise à renforcer l'expérimentation concrète des étudiants, notamment dans le domaine des systèmes et réseaux.
- 6 Le comité des experts apprécie la sensibilisation à l'utilisation de logiciels libres.
- 7 Les cours informatiques sont actualisés et s'intègrent à une formation en informatique de gestion.

### *PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES*

- 1 Le comité des experts s'interroge sur la cohérence entre les cours généraux non informatiques du diplôme préparé et les dossiers pédagogiques du bachelier en informatique de gestion élaborés par les autorités compétentes.

Recommandation : favoriser l'articulation entre les cours non informatiques et informatiques.

- 2 La cohérence interne et l'identité du bachelier en informatique de gestion ne semblent pas suffisamment explicites et visibles, tant dans la communication externe, que dans leur appréhension par l'équipe enseignante et dans la perception des étudiants.

Recommandations :

- il s'avère indispensable de conduire une réflexion commune des enseignants sur le

contenu et le parti pris du programme, pour préciser le projet d'ensemble de la formation ;

- il convient d'accorder une place plus importante à l'aspect génie logiciel et à la gestion de projets dans le programme.

3 Les étudiants rencontrés saisissent mal l'utilité des cours généraux.

Recommandation : réfléchir à une meilleure articulation avec les cours informatiques, concourant ainsi à la cohérence d'ensemble du projet de la formation.

4 Les dossiers pédagogiques sont transmis soit oralement, soit via un document écrit.

Recommandations :

- interpréter systématiquement les dossiers pédagogiques en fiches descriptives uniformes dans le contexte des spécificités du programme de l'établissement (notamment sur les aspects de capacités terminales). De plus, il serait utile de les intégrer au site web ;
- établir clairement la charge de travail en termes de crédits ECTS (*European Credit Transfer System*) et en informer les étudiants. Cette présentation doit rendre lisible la distinction entre temps de cours et temps de travail global des étudiants par unité de formation.

5 Au travers des entretiens, le comité des experts a observé que les étudiants rencontrent des difficultés à trouver des lieux de stage.

Recommandation : apporter un soutien à la recherche de stages, par exemple via la création d'une liste reprenant les stages effectués par les anciens étudiants et via le développement de contacts avec les anciens étudiants travaillant en entreprise.

6 Les modalités d'évaluation sont communiquées de manière informelle.

Recommandation : ces modalités mériteraient d'être explicitées et formalisées au sein des futures fiches descriptives liées au dossier pédagogique (voir ci-dessus). Elles pourraient aussi faire l'objet d'un affichage sur le site web.

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

---

### *PRINCIPALES FORCES RECONNUES*

- 1 Le comité des experts a relevé une réelle motivation et un grand dévouement du personnel enseignant et administratif.
- 2 Divers éléments positifs ont été remarqués comme le suivi efficace et proactif des étudiants.

### *PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES*

- 1 Le comité des experts a noté le caractère informel des procédures organisationnelles.

- absence de coordinateur de section ;
- démarrage récent des réunions pédagogiques et absence de compte-rendu;
- peu de communication interne entre les enseignants.

Recommandation : nommer un coordinateur de section chargé de définir les procédures organisationnelles ; valoriser son action.

- 2 Le comité des experts pointe l'absence d'un plan de formation pour les enseignants.

Recommandation : mettre en place un tel plan et favoriser leur formation continue.

- 3 Le comité des experts relève l'insuffisance de locaux à disposition des enseignants et des étudiants.

Recommandation : il s'avère nécessaire de mettre à leur disposition des salles de réunion ainsi qu'un laboratoire informatique.

- 4 Le matériel informatique fourni est très vétuste.

Recommandations :

- l'état du matériel et les limites budgétaires de l'établissement suggèrent la nécessité de réfléchir à une gestion pluriannuelle et à moyen terme des investissements nécessaires à une filière d'enseignement supérieur en informatique ;
- le comité des experts recommande à l'établissement de prêter des ordinateurs portables aux étudiants.

- 5 Le comité des experts a constaté l'absence d'une bibliothèque pour la section et s'étonne que certains enseignants doivent amener leurs propres livres au cours.

Recommandation : le comité des experts suggère qu'une petite bibliothèque soit créée et permette d'acquérir et de mettre à disposition des étudiants les livres nécessaires pour les cours.

- 6 Le comité des experts a remarqué l'absence de plateforme pédagogique au sein de la section.

Recommandation : mettre en place 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 site web se trouve bien référencé par les moteurs de recherche. Il est, en outre, en cours de refonte.

Recommandation : le comité des experts encourage la refonte entamée du site.

- 2 Le comité des experts a constaté une réelle prise de conscience du besoin de communication externe, pour favoriser une meilleure connaissance de l'établissement et de la formation au plan local et régional.

Recommandation : le comité des experts encourage l'établissement à développer des supports de signalisation et de communication adaptés, par exemple par des brochures publicitaires diffusées au niveau local ou encore par le renforcement de la présence sur les réseaux sociaux.

### *PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES*

- 1 Le comité des experts a constaté une absence de liens avec les autres établissements d'enseignement et avec le monde des entreprises.

Recommandation : pour établir des liens, une idée serait de développer le carnet d'adresses des employeurs et de le compléter au travers des stages.

- 2 Il n'existe pas d'association d'anciens étudiants.

Recommandation : mettre en place un suivi des anciens étudiants et faire appel à ce réseau pour tisser des liens avec le monde des entreprises.

- 3 Le comité des experts fait remarquer l'absence de service à la collectivité.

Recommandation : le comité des experts encourage l'établissement à réfléchir à la plus-value du développement des services à la collectivité.



### PRINCIPALES FORCES RECONNUES

- 1 Bien que le rapport d'autoévaluation soit plutôt sommaire, peu documenté et assorti d'un plan d'amélioration limité, le comité des experts note une évolution positive avec la mise en place de procédures qualité. Le comité des experts encourage la poursuite de cette démarche qui doit entre autres se traduire par :
  - la mise en place de réunions pédagogiques,
  - des fiches d'actions et d'objectifs.

### PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES

- 1 Le comité des experts a dû constater l'absence de vision stratégique, interne et externe, pour le développement de la filière informatique et ce, dans un contexte de faible nombre d'inscrits qui interroge le devenir même de la section.

#### Recommandations :

- dans ce contexte de menaces pour l'avenir même de la formation, le comité des experts recommande de chercher à établir des liens avec d'autres établissements de formation proches de Waremme, pour définir des modalités de coopération et de synergies possibles entre établissements, sur la formation des informaticiens dans la région ;
  - le comité des experts invite l'établissement à mener une réflexion sur la spécificité du programme « informatique de gestion » à l'IEPSCF Waremme, en s'appuyant sur une coordination pédagogique instituée et dotée de moyens adaptés.
- 2 Le comité des experts a pu constater l'absence de clarté budgétaire dans la gestion de la section et au sein de l'établissement, qui semble tenir à la fois des moyens très limités dont il dispose et à l'inexistence d'une comptabilité structurée et analytique, permettant au directeur de piloter précisément la gestion de son établissement.

Recommandation : définir une politique budgétaire claire pour la filière, en impliquant les enseignants dans celle-ci. Un organe de concertation interne au sein de l'établissement s'avèrerait ici très utile pour favoriser l'implication du personnel.

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

- 3 Les dispositions relatives à la reconnaissance des capacités acquises et aux congés de formation, qui sont de nature à faciliter les parcours de formation d'étudiants en promotion sociale, semblent méconnues de l'établissement et ne font l'objet ni de mise en œuvre ni d'information en direction des étudiants.

Recommandation : le comité des experts recommande en conséquence de mettre en place au sein de l'établissement les procédures prévues dans le cadre légal, d'en permettre l'utilisation et d'assurer l'information la plus large de ces dispositifs (via la communication externe, le site internet, etc.), qui sont de nature à encourager l'inscription de nouveaux étudiants qui pourraient en bénéficier.

- 4 Le comité des experts a relevé une absence d'évaluation systématique des enseignements.

Recommandation : formaliser et poursuivre la mise en place de ces évaluations.

## **Conclusion**

---

Le comité des experts est bien conscient du contexte de l'établissement (petite taille, marges de manœuvre réduites, effectifs, contexte économique, etc.), dont un des problèmes réside en particulier dans la vétusté du matériel informatique. Celui-ci pourrait être amélioré par une meilleure gestion des ressources financières.

Malgré un rapport d'autoévaluation décevant et un manque de formalisation de procédures, l'approche qualité est bien engagée par un personnel enseignant et administratif dévoué. Le faible nombre d'étudiants est clairement un risque pour la section, mais contribue à établir un environnement favorable à un apprentissage avec beaucoup de mise en pratique des connaissances. Le programme lui-même est actualisé mais la cohérence générale, l'identité et la vision du bachelier « informatique de gestion », préparé dans l'établissement, nécessitent d'être clarifiées dans un projet de formation, élaboré collégialement à partir d'orientations stratégiques et pédagogiques explicites.

Au-delà du taux faible d'inscription décrit en haut, le comité des experts a aussi décelé un risque lié à la concurrence directe avec les formations dispensées par le FOREM, dans un contexte où la pénurie d'informaticiens constitue à l'inverse une opportunité à saisir pour cette formation.

## EN SYNTHÈSE

Points forts	Points d'amélioration
<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Missions de l'enseignement de promotion sociale bien remplies</li><li>⇒ Le nombre restreint d'étudiants favorise l'apprentissage</li><li>⇒ Étudiants satisfaits</li><li>⇒ Équipe enseignante et administrative disponible et dévouée</li><li>⇒ Autonomie et opérationnalité au cœur des enseignements</li><li>⇒ Cours informatiques actualisés</li><li>⇒ Suivi efficace et proactif des étudiants</li><li>⇒ Site web bien référencé</li><li>⇒ Volonté de communication externe</li><li>⇒ Procédures qualité avec réunions pédagogiques et fiche d'actions et d'objectifs</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Pas d'identité claire du bachelier</li><li>⇒ Vision stratégique insuffisamment développée</li><li>⇒ Manque de vision et de transparence budgétaire</li><li>⇒ Manque d'articulation entre cours non informatiques et informatiques</li><li>⇒ Absence d'évaluation systématique des enseignements</li><li>⇒ Manque de formalisation à différents niveaux</li><li>⇒ Peu de communication interne</li><li>⇒ Absence de plan de formation des enseignants</li><li>⇒ Matériel informatique vétuste</li><li>⇒ Pas de liens avec les autres établissements</li><li>⇒ Manque de relations avec les anciens et les employeurs</li><li>⇒ Méconnaissance des dispositifs de reconnaissance des capacités acquises</li><li>⇒ Manque de visibilité de l'institut et de la filière</li></ul>

### Opportunités et risques

#### Opportunité :

- ⇒ Forte demande d'informaticiens

#### Risques :

- ⇒ Concurrence avec le FOREM
- ⇒ Faible nombre d'étudiants dans la section

### Recommandations

- ⇒ Développer une vision du programme (spécificité de la section), à partir d'un projet de formation clair, fondé sur des choix stratégiques et élaboré collectivement, et communiquer largement sur ce projet
- ⇒ Gérer pluriannuellement la part du budget allouée au matériel, définir une politique budgétaire en impliquant les enseignants
- ⇒ Mise en place d'une plateforme pédagogique
- ⇒ Nommer un coordinateur de section
- ⇒ Interpréter les dossiers pédagogiques dans le contexte de l'établissement
- ⇒ Articuler cours non informatiques et informatiques
- ⇒ Apporter un soutien à la recherche de stages
- ⇒ Formaliser les modalités d'évaluation
- ⇒ Mettre en place un plan de formation des enseignants
- ⇒ Songer à installer une petite bibliothèque
- ⇒ Continuer la refonte entamée du site web
- ⇒ Développer le réseau d'anciens et des employeurs
- ⇒ Augmenter la visibilité de l'institut
- ⇒ Établir des liens avec d'autres établissements d'enseignement
- ⇒ Mettre en place des procédures pour la reconnaissance des capacités acquises et en informer les étudiants
- ⇒ Poursuivre la démarche qualité


**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																				
9	4	2	<p>Il ne s'agit pas ici d'absence de clarté budgétaire mais bien d'un réel problème de moyen.</p> <p>Pour éclaircir la situation de notre école voici le pourcentage des frais par rapport aux recettes sur une année civile :</p> <p><u>Recettes sur une année civile</u></p> <table border="1"> <tr> <td>Droits d'inscription :</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>Intérêts bancaires :</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td><b>Total :</b></td> <td><b>100%</b></td> </tr> </table> <p><u>Frais fixes sur une année civile</u></p> <table border="1"> <tr> <td>Traitement ouvrier :</td> <td>+ - 38% des recettes</td> </tr> <tr> <td>Téléphone, internet :</td> <td>+ - 12% des recettes</td> </tr> <tr> <td>Fournitures de bureau et fournitures scolaires :</td> <td>+ - 22% des recettes</td> </tr> <tr> <td>Location extincteurs :</td> <td>+ - 3% des recettes</td> </tr> <tr> <td>Assurance :</td> <td>+ - 3,5% des recettes</td> </tr> <tr> <td>Publicité :</td> <td>+ - 45% des recettes</td> </tr> <tr> <td><b>Total :</b></td> <td><b>+ - 123,5 % des recettes</b></td> </tr> </table> <p>Nous n'avons reçu aucune dotation de la part de la communauté française en 2008 et 2009. Une petite dotation nous est parvenue fin 2010 (25 % des recettes) et une autre un peu plus conséquente fin 2011 (50% des recettes).</p> <p>Notre marge de manœuvre est très limitée, d'une part parce que nos frais fixes annuels ne sont pas couverts par nos recettes et d'autre part parce que nous n'avons aucune certitude de dotation pour les années à venir ...</p>	Droits d'inscription :	99%	Intérêts bancaires :	1%	<b>Total :</b>	<b>100%</b>	Traitement ouvrier :	+ - 38% des recettes	Téléphone, internet :	+ - 12% des recettes	Fournitures de bureau et fournitures scolaires :	+ - 22% des recettes	Location extincteurs :	+ - 3% des recettes	Assurance :	+ - 3,5% des recettes	Publicité :	+ - 45% des recettes	<b>Total :</b>	<b>+ - 123,5 % des recettes</b>
Droits d'inscription :	99%																						
Intérêts bancaires :	1%																						
<b>Total :</b>	<b>100%</b>																						
Traitement ouvrier :	+ - 38% des recettes																						
Téléphone, internet :	+ - 12% des recettes																						
Fournitures de bureau et fournitures scolaires :	+ - 22% des recettes																						
Location extincteurs :	+ - 3% des recettes																						
Assurance :	+ - 3,5% des recettes																						
Publicité :	+ - 45% des recettes																						
<b>Total :</b>	<b>+ - 123,5 % des recettes</b>																						

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

Teddy Béatrice  
  
IEPSCF - Waremme

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

DEPAYS Jowel  
