

Évaluation de suivi des cursus « Informatique »

2016-2017

RAPPORT D'ÉVALUATION DE SUIVI

**Institut d'enseignement de promotion sociale
de la Communauté française (IEPSCF) d'Evere-Laeken**

Bachelier en Informatique de gestion

Comité de suivi :
M. Benjamin BOSTOEN et M. Cathal DE PAOR

19 juin 2017

INTRODUCTION

L'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur (AEQES) a procédé en 2016-2017 à l'évaluation de suivi du cursus « Informatique ». Cette évaluation se situe dans la continuité de l'évaluation précédente de ce cursus, organisée en 2011-2012.

Dans ce cadre, M. Cathal DE PAOR et M. Benjamin BOSTOEN¹, mandatés par l'AEQES et accompagnés par un membre de la Cellule exécutive, se sont rendus le 7 février 2017 à l'Institut d'Enseignement de Promotion Sociale de la Communauté française (IEPSCF) d'Evere. Le présent rapport rend compte des conclusions auxquelles sont parvenus les experts après la lecture du dossier d'avancement remis par l'entité et à l'issue des entretiens, des observations réalisés *in situ* et de la consultation des documents mis à disposition. Bien que l'objet de la présente évaluation de suivi soit le bachelier en Informatique de gestion, la visite de suivi (et le rapport qui en découle) ne constitue pas une nouvelle évaluation du programme ; elle vise à mettre en lumière l'état de réalisation du plan d'action établi suite à la visite de 2011² ainsi qu'un ensemble de recommandations en vue de l'amélioration de la culture qualité. En ce sens, le rapport comporte moins des éléments spécifiques au programme que des recommandations plus générales sur la gestion du programme et la démarche qualité qui s'y rapporte.

Le comité de suivi tient à souligner la parfaite coopération de la coordination qualité et des autorités académiques concernées à cette étape du processus d'évaluation. Ils désirent aussi remercier les membres de la direction, les membres du personnel enseignant et les étudiants qui ont participé aux entretiens et qui ont témoigné avec franchise et ouverture de leur expérience.

PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

L'Institut d'Enseignement de Promotion Sociale de la Communauté française (IEPSCF) d'Evere-Laeken délivre un enseignement de type court à horaire décalé. Il fait partie du Pôle académique de Bruxelles et son Pouvoir Organisateur est la Fédération Wallonie-Bruxelles. Il se situe sur deux implantations : Evere et Anderlecht.

L'IEPSCF d'Evere-Laeken organise des formations qui relèvent de l'enseignement secondaire et de l'enseignement supérieur. Seul le bachelier en Informatique de gestion, objet du présent rapport, relève de l'enseignement supérieur de promotion sociale.

¹ Composition du comité des experts et bref *curriculum vitae* de chacun de ses membres disponibles sur : http://aeqes.be/experts_comites.cfm (consulté le 17 février 2017).

² Disponible sur http://aeqes.be/rapports_evaluation_details.cfm?documents_id=211 (consulté le 17 février 2017).

PARTIE 1 : PRINCIPALES ÉVOLUTIONS DE CONTEXTE DEPUIS L'ÉVALUATION INITIALE

Depuis l'évaluation initiale du bachelier en 2012, l'IEPSCF d'Evere a dû faire face à des changements divers. L'établissement a attiré l'attention du comité de suivi sur deux changements majeurs, qui ont eu des répercussions certaines sur l'implémentation et le bon déroulement de la démarche qualité au sein de l'IEPSCF d'Evere ; il s'agit de :

- la mise en place du décret dit « Paysage³ » en 2014-2015 ;
- l'adoption par l'AEQES d'une nouvelle procédure pour l'évaluation de suivi en 2015, ramenant le délai de mise en œuvre des recommandations issues de l'évaluation initiale de 2012 de 10 à 5 ans.

Plusieurs changements importants ont également eu lieu au niveau de la gestion de la qualité et au niveau de la section informatique :

- changement de personne en 2015 pour la coordination qualité ;
- recrutement de trois nouveaux enseignants au sein de l'équipe pédagogique du bachelier en Informatique de gestion ;
- adoption d'un nouveau dossier pédagogique inter-réseaux pour le bachelier en Informatique de gestion pour l'enseignement de promotion sociale ;
- adoption de grilles d'évaluation critériées commune à tous les établissements de promotion sociale de la Communauté française de Belgique ;
- élaboration de nouvelles fiches de présentation des unités d'enseignement (UE).

Le comité de suivi a pu constater que malgré les différents événements qui se sont déroulés depuis la première évaluation, l'IEPSCF d'Evere a donc néanmoins pu faire progresser sa démarche qualité et a su mettre en œuvre le plan ambitieux qu'il s'était fixé lors de la première visite.

Au vu des résultats atteints dans ce contexte et compte tenu des impacts liés à ces changements, indépendants pour certains de la volonté de l'établissement, les efforts consentis portent leurs fruits et permettent à l'établissement de se positionner de manière très positive à l'égard de la démarche qualité.

La réactivité de l'établissement face à ces différents changements permet au comité de suivi d'évaluer de manière très positive les initiatives prises.

PARTIE 2 : RÉALISATION DU PLAN D'ACTION INITIAL

Le plan d'action initial, réalisé à la suite de l'évaluation de 2012, comportait quatre axes stratégiques, présentés ci-dessous :

³ Décret du 7 novembre 2013 définissant le paysage de l'enseignement supérieur et l'organisation académique des études (disponible en cliquant [ici](#)). Une brève description de ce décret est présentée dans : AEQES, « l'enseignement supérieur en Fédération Wallonie-Bruxelles », Bruxelles, 2016, page 14 (disponible [ici](#)).

- Axe 1 : la plateforme numérique et l'approche pédagogique**
- Axe 2 : la sécurisation du système informatique**
- Axe 3 : l'attractivité du site internet de l'établissement**
- Axe 4 : formaliser le suivi des anciens étudiants**

Ce plan initial se voulait fort ambitieux. Ces dernières années, certaines initiatives reprises dans ce plan ont pu se concrétiser. Sont relevés ci-dessous les principaux éléments relatifs à la mise en œuvre de ces axes stratégiques.

Axe 1 : la plateforme numérique et l'approche pédagogique

L'établissement est passé de la plateforme I-Campus à la plateforme CANVAS. Celle-ci semble, en effet, offrir plus de possibilités au niveau pédagogique (échanges avec les étudiants, mises à disposition des étudiants d'exercices supplémentaires et de corrigés, etc.). Actuellement, seules quelques-unes des fonctionnalités de la plateforme sont exploitées pour y déposer des supports de cours, le planning et les critères d'évaluation. Les enseignants et les étudiants apprécient néanmoins déjà ce nouvel outil. A terme, l'établissement devra veiller à ce que les fonctionnalités de la plateforme soient utilisées à des fins pédagogiques par l'ensemble du personnel enseignant.

Une nouvelle fiche de présentation des UE est désormais disponible. La direction offre la possibilité de concilier les activités professionnelles avec le suivi d'une formation. La planification des cours a été revue afin de rendre plus cohérent l'agencement des cours, ce qui fait l'objet d'une évaluation continue.

Axe 2 : la sécurisation du système informatique

L'analyse du réseau au niveau administratif et technique est en cours, mais comme note dans le dossier d'avancement, toutes les actions prévues dans le plan de suivi initial n'ont cependant pas pu être réalisées.

Axe 3 : l'attractivité du site internet de l'établissement

Certaines actions ont été initiées à cet égard. Il y a un nouveau site, mais il faut maintenant alimenter les pages, afin de rendre le site internet plus attractif et plus utile.

Axe 4 : formaliser le suivi des anciens étudiants

Conformément aux recommandations, le suivi des anciens a été amélioré et ces derniers sont dorénavant intégrés dans une base de données permettant à l'établissement d'inviter les anciens lors de rencontres entre anciens et étudiants actuels ce qui est fortement apprécié. Cette base de données constitue une base d'ambassadeurs pour lesquels l'établissement a joué un rôle majeur dans leur réalisation professionnelle. Cela permet aussi au tissu industriel de s'ancrer dans le milieu académique notamment en proposant un lieu de stage ou en orientant les étudiants dans le milieu professionnel.

Par ailleurs, le comité des experts a pu également constater que de nombreux efforts ont été réalisés dans le domaine de la gouvernance et notamment dans les procédures administratives. L'uniformisation des documents relatifs au stage, qui constitue parfois une source d'inquiétude pour les nouveaux élèves ainsi que la documentation relative à l'épreuve intégrée sont tant d'amélioration qui sont appréciées par les étudiants. On constate toutefois que les étudiants privilégient surtout le contact avec les professeurs et les maîtres de stage.

Les professeurs ont eux aussi l'occasion de disposer d'un dossier d'accueil à leur arrivée ce qui contribue à une intégration des nouveaux enseignants parmi les anciens.

L'accueil de nouveaux professeur venant du monde professionnel a aussi permis de positionner l'établissement comme un lieu d'apprentissage d'un métier en lien avec le tissu industriel, ou à tout le moins, avec les besoins actuels du monde professionnel. C'est aussi avec beaucoup de plaisir que le comité a pu constater de l'enthousiasme et la complicité du personnel enseignant qu'il soit professionnel de l'enseignement ou professionnel du métier. Le support apporté aux uns par les autres conforte le comité dans ses recommandations et invite l'établissement à garder cette démarche.

On peut toutefois regretter que les enquêtes, qui réclament notamment un certain engagement de l'étudiant, ne constituent pas une base d'analyse suffisamment pertinente permettant de dégager des pistes de réflexion et d'amélioration.

L'établissement a pu voir grandir ses effectifs ces dernières années et le comité est convaincu que les efforts consentis dans le cadre du plan d'action et les initiatives prises ne sont pas étrangères à cette augmentation.

PARTIE 3 : RECOMMANDATIONS POUR LE DÉVELOPPEMENT D'UNE CULTURE QUALITÉ

a. Concernant la gouvernance et le pilotage de la démarche qualité

Le comité suggère à l'établissement de poursuivre ses efforts dans le domaine de la gouvernance qui produira ses effets sur la qualité de l'enseignement.

En effet, comme mentionné dans la partie précédente, ces dernières années ont vu se concrétiser de nombreuses initiatives. Le comité attire l'attention sur le fait que l'établissement doit mener une véritable réflexion sur les initiatives du plan initial non concrétisées, car celles-ci pourraient constituer une source de surcharge de travail et pourrait avoir des effets nocifs sur la motivation si une priorisation des actions n'est pas faite. Le comité est persuadé qu'une application plus rigoureuse du principe PDCA (*plan-do-check-act/adapt*, ou roue de Deming) permettra à l'établissement de mener à terme plus d'actions et de maintenir une motivation élevée chez les différents acteurs concernés. Ainsi, le comité invite l'établissement à revoir son plan d'action en prenant soin de hiérarchiser les actions à entreprendre par année par année et à appliquer, par exemple, les méthodes agiles pour une réalisation plus tangibles des actions entreprises.

b. Concernant l'implication de tous

Le comité encourage l'IEPSCF d'Evere à ancrer encore davantage la culture qualité dans l'établissement en faisant de tous les acteurs présents dans l'établissement un ambassadeur de la qualité et, plus particulièrement, de la qualité de l'enseignement de promotion sociale.

Cette évaluation de suivi a permis au comité de percevoir la proximité et l'adéquation entre le besoin de l'étudiant et l'apport de l'enseignant, notamment dans les cours qui ne constituent pas forcément la finalité de la section. La proximité et la confiance développées entre le corps enseignant et les étudiants sont des éléments clés dans l'enseignement de promotion sociale qu'il convient de préserver et d'encourager.

c. Concernant la formalisation de la démarche qualité

Le comité suggère aussi à l'établissement d'exploiter les données qui sont collectées lors des différentes enquêtes afin de permettre un pilotage plus fin de l'établissement et ainsi améliorer encore la relation entre les besoins du monde professionnel, la proposition de valeur proposée par l'établissement au profit des étudiants.

L'analyse SWOT qui a été réalisée dans le cadre du dossier d'avancement doit pouvoir aussi orienter les démarches à poursuivre et les objectifs à atteindre notamment dans le cadre de la co-diplomation qui semble être une initiative intéressante face à la concurrence des établissements.

CONCLUSION GÉNÉRALE

De manière générale, le comité a pu constater les efforts consentis par l'établissement et les félicite pour le chemin parcouru. De nombreuses actions ont été entamées et certaines portent déjà leurs fruits. Le comité encourage l'établissement à poursuivre ses démarches, à identifier les actions à haute valeur ajoutée et surtout à disposer d'un planning réaliste et mesurable afin d'éviter un essoufflement des acteurs impliqués dans la mise en œuvre du plan d'action.

Le comité souligne l'enthousiasme du corps enseignant pour l'enseignement et, plus particulièrement, pour l'enseignement de promotion sociale, ainsi que leur engagement, notamment par l'acquisition de nouvelles compétences en matières académiques pour les professionnels et dans les matières professionnelles pour les académiques. Cet enrichissement mutuel pose les bases saines d'une relation « gagnant-gagnant » entre le milieu industriel et le monde académique.

Les témoignages recueillis auprès des étudiants confirment qu'ils s'ils se sentent prêts aux exigences de leur futur métier et de la vie professionnelle en général. Les contenus des échanges avec les enseignants témoignent d'une culture de dynamisme et de volonté pour l'innovation.

Le comité a aussi pu constater que l'amélioration de la gouvernance constitue une avancée majeure dans la relation entre l'établissement, le corps enseignant et les étudiants. Cela permet de disposer d'un cadre sur lequel vient se reposer les pratiques de proximité et de relation individuelle entre le corps enseignant et les étudiants.

Le comité encourage la direction à continuer à apporter son soutien à la démarche qualité en sensibilisant chaque acteur à la démarche comme c'est d'ailleurs le cas actuellement. La prochaine étape est l'appropriation de la démarche par les différents acteurs et le comité rappelle la nécessité de définir des objectifs explicites avec des procédures de suivi et de mesure. La communication de l'assurance qualité interne et de ses résultats constitue aussi une tâche de première importance.



IEPS
Evere - Laeken
Anderlecht

Evaluation de suivi
Informatique
2016-2017


Droit de réponse de l'établissement évalué

Commentaire général éventuel :

La directrice et tous les membres des personnels de l'IEPSCF Evere-Laeken (et son site d'Anderlecht) remercient le comité d'experts pour son expérience, son ouverture et son écoute. Les recommandations émises par les experts correspondent aux objectifs que nous nous sommes fixés et le travail est déjà en cours.

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

Nom et signature de la Directrice

La Directrice,
Katty MERTENS
IEPSCF EVERE-LAEKEN

31/5/17

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

