

## **Évaluation de suivi des cursus « Informatique »**

**2016-2017**

### **RAPPORT D'ÉVALUATION DE SUIVI**

**Institut de Formation supérieure (IFOSUP) de la Ville de Wavre**

**Bachelier en Informatique de gestion**

Comité de suivi :

M. José FIADEIRO et Mme Patricia TOSSINGS

**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 des cursus « Informatique ». Cette évaluation se situe dans la continuité de l'évaluation précédente de ces cursus, organisée en 2011-2012.

Dans ce cadre, M. José FIADEIRO et Mme Patricia TOSSINGS<sup>1</sup>, mandatés par l'AEQES et accompagnés par un membre de la Cellule exécutive, se sont rendus le 8 décembre 2016 à l'Institut de Formation supérieure (IFOSUP) de la Ville de Wavre. 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 2012<sup>2</sup> 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. Il désire aussi remercier les membres de la direction, les membres du personnel enseignant et les étudiants qui ont participé aux entrevues et qui ont témoigné avec franchise et ouverture de leur expérience.

## **PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT**

L'Institut de Formation supérieure (IFOSUP) de la Ville de Wavre délivre un enseignement supérieur de type court de promotion sociale. Son pouvoir organisateur est le conseil communal de la Ville de Wavre. Ce pouvoir organisateur est affilié au Conseil des Pouvoirs Organisateur de l'Enseignement Officiel Neutre Subventionné (CPEONS).

Les études supérieures organisées par l'IFOSUP débouchent sur l'obtention des titres de bachelier en Comptabilité, Gestion des ressources humaines, Marketing et Informatique de gestion et de brevet d'enseignement supérieur en *Webmaster* (options *webdesigner* et *webdeveloper*). L'institut organise aussi des sections d'enseignement secondaire et offre plusieurs modules indépendants en informatique et bureautique.

Des éléments concernant l'évolution des effectifs étudiant, de l'établissement et de la section informatique de gestion, sont présentés ci-dessous, dans la partie 1 du rapport.

---

<sup>1</sup> Composition du comité des experts et bref *curriculum vitae* de chacun de ses membres disponibles sur : [http://aeqes.be/experts\\_comites.cfm](http://aeqes.be/experts_comites.cfm) (consulté le 17 novembre 2016).

<sup>2</sup> Disponible sur [http://www.aeqes.be/rapports\\_evaluation\\_details.cfm?documents\\_id=221](http://www.aeqes.be/rapports_evaluation_details.cfm?documents_id=221) (consulté le 25 avril 2017).

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

Entre 2012 et 2016, les structures de gestion de l'institution ont connu deux changements majeurs :

- renouvellement de la direction et de la sous-direction (septembre 2013),
- renouvellements de la coordination de la qualité (septembre 2013 et septembre 2016).

Il est toutefois permis de penser qu'une certaine forme de continuité a été assurée lors de ces changements, puisque la personne qui était en charge de la qualité en 2012 assurait également la sous-direction de l'établissement et s'est vu confier sa direction en 2013.

À ce jour, la gestion de la qualité au sein de l'institut est partagée entre deux enseignants impliqués, notamment, dans les enseignements de la section informatique de gestion, ce qui représente probablement un atout pour celle-ci.

Au niveau de la section, deux enseignants ont été admis à la retraite en juin 2012 et juin 2016 respectivement ; le second jouait un rôle central dans l'encadrement des étudiants.

Vu son impact sur les moyens alloués à l'établissement, sans doute faut-il signaler une baisse constante des inscriptions entre les années académiques 2012-2013 et 2014-2015, avec un retour léger à la croissance en 2015-2016. La section informatique de gestion n'échappe pas à ce phénomène mais il est, pour cette section, à nuancer quelque peu. En effet, jusqu'en 2014-2015, l'institution offrait, en parallèle, un bachelier organisé en cours du jour et un autre organisé en cours du soir. La situation engendrée par le recul du nombre d'inscriptions au sein de l'institut a conduit la direction à devoir poser un choix au niveau de l'informatique de gestion : le maintien de la seule option du soir apporte un éclairage différent sur le recul du recrutement dans cette section.

## **PARTIE 2 : RÉALISATION DU PLAN D'ACTION INITIAL**

La lecture du dossier d'avancement (DA) proposé par l'établissement conduit, en première analyse, à un bilan très positif au regard du plan d'action établi en 2012 ; cette analyse est loin d'être démentie par les échanges que le comité de suivi a pu mener avec les différents acteurs de l'établissement. De toute évidence, les recommandations des experts du comité 2012 ont été étudiées avec sérieux et, si toutes les recommandations n'ont pu être suivies, les choix posés ont été justifiés et les actions découlant de ces choix le plus souvent (au moins partiellement) mises en œuvre.

### **Axe 1 : approche pédagogique**

Cet axe a connu de très nombreuses avancées :

- Finalisation des fiches UE (unité d'enseignement), selon un schéma uniformisé ; coordination (cadrée par la direction) entre enseignants d'une même UE.
- Création de grilles d'évaluation pour tous les cours. Les enseignants ont bénéficié d'une formation préparatoire à cette création. La forme des grilles varie d'un enseignant à l'autre.
- Création d'un intranet basé sur *Google Apps for Education*. Les étudiants peuvent y trouver les fiches UE de chaque cours et des liens vers les sites personnels de certains enseignants. Il semble moins évident que cet intranet favorise les échanges entre enseignants. En tout état de cause, la navigation sur le site n'est pas perçue comme optimale et l'information disponible est encore parcellaire.
- Adoption de *Moodle* pour l'introduction de cours à distance. L'initiative semble plaire aux étudiants qui ne souhaitent toutefois pas la généralisation de l'enseignement à distance à tous les cours. Les enseignants sont divisés quant au choix de la plateforme utilisée.

- Préparation d'un schéma représentant la vue générale de la formation. L'initiative est excellente ; une légende précisant la signification des couleurs et des flèches utilisées devrait idéalement être ajoutée.
  - Introduction de cours de langues spécifiques à la section (et donc mieux centrés sur ses besoins).
  - Mise en place de partenariats entre enseignants au sein de certains cours, en vue de favoriser l'intégration de différents contenus, ce que les étudiants rencontrés semblent apprécier.
  - Rédaction du document « Consignes et évaluation - épreuve intégrée », très complet et détaillé.
  - Engagement d'experts issus du monde professionnel pour assurer une partie des enseignements, ce que les étudiants rencontrés semblent aussi apprécier.
  - Définition et désignation d'un coordinateur de section. La définition initiale (dédiée tant à la communication entre les enseignants qu'à celle entre les étudiants et les enseignants) a conduit à des tensions internes et a été revue rapidement pour être recentrée sur les étudiants.
- Accueil et accompagnement des enseignants nouvellement engagés.

L'évolution est remarquable, surtout si l'on tient compte des différents remaniements survenus au sein de l'institut et de la section au cours de la période évaluée. Le comité de suivi ne peut qu'encourager les acteurs de la section à continuer dans ce sens en tentant, notamment, de corriger les « bémols » mentionnés dans la liste ci-dessus. Il identifie toutefois certains freins qui méritent réflexion :

- La perception négative de la démarche qualité par certains enseignants, qui n'y reconnaissent encore que les aspects contraignants.
  - Le fait que les enseignants ne soient pas toujours disponibles pour certaines réunions, parfois indispensables.
- L'absence de position institutionnelle des coordinateurs de section, qui les prive de tout moyen de « pression » sur leurs collègues.

Le comité de suivi note également le peu de progrès réalisés dans l'évaluation des enseignements par les étudiants (EEE). Cette évaluation est pourtant cruciale et avait été annoncée comme prioritaire dans le plan d'action 2012. Le comité de suivi invite les responsables de la section à se pencher au plus vite sur cette problématique, en tentant d'inclure l'ensemble des acteurs de l'enseignement dans la démarche réflexive.

Même si la communication informelle semble plutôt bien fonctionner, les enseignants rencontrés reconnaissent que les changements au niveau du corps professoral (départ à la retraite de l'ancien « professeur pivot » et engagement d'experts issus du monde professionnel) justifieraient une coordination pédagogique plus formalisée. De même, bien que les étudiants rencontrés apprécient les échanges informels qu'ils ont avec les enseignants et la direction, ils reconnaissent que les réunions organisées pour faire l'analyse SWOT ont suscité une prise de conscience de points qui, autrement, n'auraient pas été soulevés.

Le comité de suivi engage donc les responsables de la section à introduire plus d'occasions pour une interaction plus structurée, tant dans la coordination entre enseignants ou dans l'aide entre étudiants que dans les échanges étudiants/encadrants. Dans cette optique, il est sensible à la volonté de la section de mettre en place un système de tutorat des étudiants par les étudiants et recommande qu'une formation des tuteurs soit prévue.

## **Axe 2 : ressources humaines et matérielles**

Ici aussi, le bilan est plutôt positif :

- Diversification du matériel et des logiciels mis à la disposition des étudiants.
- Renouvellement du réseau wifi.
- Recrutement d'experts dans le cadre du remplacement d'enseignants admis à la retraite.

Les faiblesses qui subsistent sont sans doute :

- Les difficultés liées au développement de l'Intranet et de l'enseignement à distance.
- L'adhésion plus que relative de certains enseignants aux lignes de conduite insufflées par les autorités.

## **Axe 3 : relations extérieures**

Des efforts plus que significatifs ont été consentis au service de la visibilité extérieure (partenariats divers) et de la mise à l'emploi des étudiants après leur formation.

Le comité de suivi regrette cependant le caractère trop parcellaire et informel des relations de la section avec les acteurs du monde professionnel.

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

Le bilan de la période 2012-2016 est très positif, dans le sens où la section a réussi à mettre en œuvre la plupart des actions identifiées dans le plan 2012 ; les acquis qui en résultent semblent, de surcroît, pouvoir être pérennisés. Élément très positif à souligner : les évaluations vécues par une quelconque section de l'établissement ont un retentissement sur l'ensemble de celui-ci, via l'intégration immédiate des recommandations transposables.

Le DA de la section donne cependant à penser que des freins très forts y subsistent au regard de la culture qualité ; ce sentiment est conforté par les échanges que le comité de suivi a eus avec les différents acteurs de l'enseignement.

Ce DA débouche sur un plan d'action qui se limite, pour l'essentiel, à une continuation de la version 2012. Même si certaines des actions envisagées sont très pertinentes dans l'absolu, l'absence d'une vision stratégique identifiée au sein du DA rend l'analyse de pertinence « en contexte » plus difficile. Les clarifications apportées oralement par la direction sont intéressantes (priorité forte à l'aide à la réussite et à la lutte contre l'abandon) et recueillent l'assentiment des enseignants.

Dans le même ordre d'idées, l'analyse SWOT annexée au DA est riche et présente la grande qualité d'avoir été construite collégialement par les autorités, les enseignants et les étudiants. Cette analyse est malheureusement postérieure au DA et n'a donc pu être prise en compte dans la définition du plan d'action actualisé.

L'élaboration du DA et de la SWOT aurait aussi bénéficié d'un apport du monde socioprofessionnel et des diplômés. Il faudrait prévoir une plus grande participation de ces acteurs aux réflexions sur les lignes stratégiques de l'établissement et au pilotage de la qualité des programmes.

Le comité de suivi recommande aux autorités de la section de développer leur vision stratégique et de retravailler leur plan d'action actualisé sur base de leur réflexion et de l'analyse SWOT réalisée en octobre 2016. Il invite ces mêmes autorités à intensifier la collégialité dans les prises de décision et à

tenter d'installer, à tous niveaux, des modalités de communication et de coordination plus structurées, dans le respect des sensibilités en présence.

### **CONCLUSION GÉNÉRALE**

L'établissement a réussi à mettre en œuvre un grand nombre des actions planifiées malgré un contexte interne et externe assez mouvant : changements au niveau de la direction et de la coordination qualité, renouvellement de l'équipe professorale, mise en place du nouveau dossier pédagogique, baisse des inscriptions, application du décret Paysage. Le comité de suivi est aussi conscient des changements que l'évaluation de 2012 a demandé au niveau des mœurs et des pratiques de tous les acteurs de l'enseignement et du fait que l'adhésion à ces changements n'a pas toujours été assurée.

Plusieurs acquis sont apparus comme pérennisés, comme l'engagement d'enseignants experts, l'intranet et les partenariats entre enseignants. Les entretiens ont aussi donné à voir qu'une bonne communication entre enseignants et étudiants est toujours en place et que les étudiants se sentent bien accompagnés. Le comité de suivi a surtout apprécié le fait que certains résultats de l'évaluation d'une filière sont exploités dans les autres, assurant une transversalité qui aide à pérenniser les acquis des évaluations.

Cependant, la définition d'une vision stratégique partagée (propre à la section et à l'établissement) et documentée (par des indicateurs) apparaît encore comme un défi majeur. Il va falloir trouver un moyen de rallier les enseignants à la fois à cette vision stratégique et au plan d'action qui en découlera. Cette adhésion à un projet collégial pourrait sans douter faciliter le *management* et ouvrir la voie à une coordination pédagogique plus structurée.

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

Commentaire général éventuel :

**Néant**

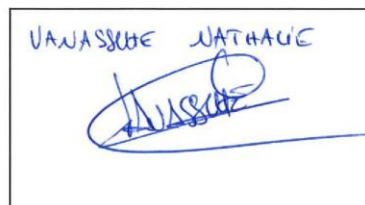
L'établissement ne souhaite pas formuler d'observations de fond

Page	Partie	Point <sup>1</sup>	Observation de fond
			<b>Néant</b>

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

V. VANDERLINDERS  


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

VAJASSCHE JATHAÛE  


<sup>1</sup> Mentionner le paragraphe ou le n° de la ligne.