

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

**2016-2017**

### **RAPPORT D'ÉVALUATION DE SUIVI**

**Institut Provincial d'Enseignement Supérieur  
de Promotion Sociale (IPESPS) de Seraing**

**Bachelier en Informatique de gestion**

Comité de suivi :  
M. François DESSART et M. Philippe R. ROVERO

**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. François DESSART et M. Philippe R. ROVERO<sup>1</sup>, mandatés par l'AEQES et accompagnés par un membre de la Cellule exécutive, se sont rendus le 21 février 2017 à l'Institut Provincial d'Enseignement Supérieur de Promotion Sociale (IPESPS) de Seraing. 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 Provincial d'Enseignement Supérieur de Promotion Sociale (IPESPS) de Seraing fait partie du réseau d'enseignement de la Province de Liège.

L'établissement propose des bacheliers dans deux catégories : économique et technique. Le bachelier en Informatique de gestion est organisé dans cette dernière catégorie.

---

<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 27 février 2017).

<sup>2</sup> Disponible sur [http://aeqes.be/rapports\\_evaluation\\_details.cfm?documents\\_id=226](http://aeqes.be/rapports_evaluation_details.cfm?documents_id=226) (consulté le 27 février 2017).

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

Comme tout établissement de promotion sociale, l'IPESPS de Seraing a connu, depuis 2011-2012, des évolutions internes et externes.

### **a. Stabilisation de la direction**

Depuis 2012, l'IPESPS de Seraing connaît une période de stabilisation de sa direction : une nouvelle direction entrait en fonction cette année-là, après une brève période transitoire sans direction.

Ce premier constat positif est néanmoins contrasté par un autre constat, qui est celui de l'autonomie encore réduite de la direction, notamment en matière de recrutement du personnel et de gestion budgétaire, ce qui contribue à restreindre les possibilités d'initiatives, d'évolution et d'amélioration au sein de l'IPESPS de Seraing.

### **b. Mise en place d'une dynamique qualité**

En 2012, l'arrivée de la nouvelle direction avait été concomitante à l'évaluation initiale du bachelier en Informatique de gestion. Une nouvelle impulsion avait alors été donnée à l'établissement, notamment quant à la création d'une dynamique qualité.

Toutefois, comme souligné dans le dossier d'avancement remis par l'établissement en préparation de cette évaluation de suivi, cette nouvelle dynamique a été difficile à maintenir après l'effort initial, pour deux raisons principalement. La première raison est l'implémentation du décret « Paysage<sup>3</sup> » à partir de 2013 ; la seconde est la mise en œuvre à la même période (2013-2014) d'un nouveau dossier pédagogique (DP) pour le bachelier en Informatique de gestion, qui a mobilisé la majorité des ressources disponibles. Le comité a constaté que ces deux éléments ont suscité de nombreuses questions au sein de l'établissement et notamment chez les enseignants.

### **c. Partenariats avec d'autres établissements de promotion sociale**

En 2012, l'IPESPS de Seraing a été contraint par son pouvoir organisateur (PO), la Province de Liège, d'établir une convention de coopération avec l'École de Commerce et d'Informatique (ECI) de la Ville de Liège afin d'atteindre le nombre de diplômés requis (10) par le décret « Paysage ».

Toutefois, cette convention n'a jamais été mise en œuvre, car les étudiants ont préféré se tourner vers l'Institut Provincial d'Enseignement Supérieur de Promotion Sociale (IPESPS) de Verviers, où exercent également un grand nombre d'enseignants de l'IPESPS de Seraing.

Ainsi, depuis juin 2013, les étudiants de l'IPESPS de Seraing présentent leur épreuve intégrée (EI) à Verviers. Toutefois, comme mentionné dans le dossier d'avancement, celle-ci devrait être organisée à nouveau à l'IPESPS de Seraing en 2017-2018.

---

<sup>3</sup> 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](#)).

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

Le plan d'action initial présentait 4 axes stratégiques, qui organisent les actions entreprises à la suite des évaluations interne (ou autoévaluation) et externe de 2011-2012 :

**Axe 1 : amélioration de la coordination pédagogique**

**Axe 2 : développer la plateforme virtuelle et encourager son utilisation**

**Axe 3 : améliorer la visibilité de l'établissement**

**Axe 4 : pérenniser la démarche qualité**

Sont relevés ci-dessous les principaux éléments relatifs à la mise en œuvre de ces axes.

### **Axe 1 : Amélioration de la coordination pédagogique**

Ce premier axe comportait deux sous-axes :

a. La mise en place d'une coordination pédagogique

Un coordinateur de section a été désigné parmi les enseignants. Cependant, ce statut est officieux, car la personne en charge n'a pas d'heure formellement allouée pour remplir cette mission.

b. L'amélioration des méthodes pédagogiques

Plusieurs actions ont été réalisées sur ce plan :

- La mise en place d'un « contrat étudiant » (contrat pédagogique) pour chaque UE, explicitant les objectifs et les attentes liés au cours, a permis d'améliorer la communication avec les étudiants à ce sujet. Toutefois, les apports de chaque cours dans l'ensemble de la formation restent parfois flous pour les étudiants.
- Les évaluations se font maintenant uniquement sur la base des grilles de compétences. Cependant, le comité a perçu un besoin de support auprès de certains enseignants pour bien définir les acquis d'apprentissage (AA) et construire des méthodes d'évaluation appropriées.
- La mise en place d'une base de données des lieux de stage. Toutefois, cela n'influence en rien le suivi accordé aux stages.
- Un suivi de l'aide à la réussite a été mis en place et semble avoir des résultats positifs (aucun chiffre n'a toutefois été fourni au comité). Cependant, le nombre d'étudiants décidant de présenter l'épreuve intégrée (EI), nécessaire pour l'obtention du diplôme final, reste faible. Le comité suggère d'explorer les raisons de ces arrêts « si près du but ».
- L'horaire des étudiants a été aménagé pour libérer le vendredi soir, en étendant la formation sur 3,5 ans. Ce changement est apprécié par les étudiants, car il leur permet de garder une certaine qualité de vie.
- Un groupe Facebook a été créé pour garder le contact avec les anciens étudiants. Le comité applaudit cette initiative et invite l'établissement à tirer profit de ces contacts : témoignages auprès des étudiants (ceux-ci sont demandeurs), conférences, possibilités de stage et offres d'emploi, etc.

Plusieurs actions restent néanmoins à entreprendre :

- Il n'y a toujours pas de projets transversaux au programme. Pourtant, cela pourrait être utile notamment pour mieux intégrer les cours « non techniques » et leur donner une application au domaine de l'informatique. Ceci rendrait ces cours plus pertinents (et donc intéressants ?) aux yeux des étudiants. De même, aucun travail en groupe n'est réalisé, alors que le travail en équipe constitue le mode de travail principal dans le monde professionnel.
- Les interactions entre enseignants (coordination pédagogique) restent fortement contraintes par leurs horaires et leur présence limitée sur le site. Le comité invite les enseignants à faire preuve de créativité pour favoriser ces contacts au combien importants.
- La formation continue des enseignants n'est pas incluse dans leur volume horaire et n'est dès lors pas exploitée, malgré les possibilités de financement dont dispose l'établissement.
- Sauf certaines tentatives infructueuses, il n'y a pas actuellement de collaboration en place en l'IPESPS de Seraing et d'autres établissements, qu'ils soient scolaires ou industriels. Le PO et la direction de l'établissement ne semblent pas s'accorder sur la politique de collaboration à privilégier, que ce soit avec des écoles de promotion sociale ou avec des hautes écoles. Le comité invite l'établissement à préciser sa politique de collaboration et à la défendre auprès de son PO, ainsi qu'à explorer davantage de possibilités, les collaborations pouvant se faire à différents niveaux et avec différents acteurs : préparation de cours, partage d'équipement, échanges de bonnes pratiques dans les domaines de la pédagogie, de l'amélioration de la qualité, etc.
- La gestion des locaux, en concertation avec les deux autres entités se trouvant dans le même bâtiment, reste un point délicat : le manque d'espace est criant. La gestion des locaux par le PO ne satisfait pas l'établissement, dans la mesure où les choix d'affectation des locaux par le PO ne semblent pas tenir compte des difficultés auxquelles fait face l'établissement.

## **Axe 2 : Développer la plateforme virtuelle et encourager son utilisation**

L'adaptation de la plateforme « école virtuelle », développée par la Haute Ecole de la Province de Liège, aux besoins d'un établissement de promotion sociale et la promotion de son utilisation par tous les acteurs de l'IPESPS de Seraing (direction, personnel administratif, personnel enseignant, étudiants) étaient les deux actions à mener en priorité sous cet axe.

Cette dernière action semble aboutir à une utilisation croissante de la plateforme par les différents acteurs susmentionnés. Le mouvement est, pour ainsi dire, en marche ; il y a lieu de le soutenir et de continuer à développer la plateforme pour répondre à l'évolution des besoins des utilisateurs. En ce sens, une enquête a été réalisée auprès des enseignants. L'analyse des résultats montre que le tiers des enseignants a une fréquence d'utilisation élevée de la plateforme. Les autres répondants ont une fréquence d'utilisation plus faible et n'utilisent qu'un nombre limité de ses fonctionnalités.

L'un des reproches formulés à l'égard de la plateforme sont les quotas d'espace de stockage très limités (extension possible sur demande) au vu des besoins actuels (vidéos notamment), ce qui peut inciter à utiliser des alternatives. Le comité invite le PO à revoir sa politique de base à ce sujet afin de rendre l'utilisation de la plateforme plus facile et attractive, d'en faire un réel support pédagogique, dynamique et convivial (notamment par le canal du forum). Aussi, les comptes étudiants expirent trop vite (à la fin juin), causant des difficultés pour les étudiants. Le comité invite l'établissement à faire les demandes nécessaires afin de résoudre ce problème récurrent.

### **Axe 3 : Améliorer la visibilité de l'établissement**

Dans le plan d'action initiale, ce troisième axe comportait deux actions :

- le développement d'un site Web propre à l'IPESPS de Seraing ;
- et l'amélioration des contacts avec le monde professionnel.

La création d'un site web propre à l'établissement (mais non officiel) a été opérée, avec pour résultat une augmentation significative des inscriptions. Le comité se félicite de cette initiative. Toutefois, l'établissement semble ne pas pouvoir bénéficier du support de la cellule « communication » de la Province de Liège. Le comité invite le PO à rendre cette collaboration possible.

Aucune amélioration n'a été réalisée par l'IPESPS de Seraing sur le plan des contacts avec les milieux professionnels et l'industrie, à l'exception des rencontres déjà existantes lors des stages. Le comité invite fortement l'établissement à développer une politique à ce sujet.

### **Axe 4 : Pérenniser la démarche qualité**

Les activités relatives à la démarche qualité sont activées principalement lors des visites de l'AEQES ; le comité souhaiterait pouvoir observer une meilleure continuité dans la démarche.

La démarche qualité à l'IPESPS de Seraing repose essentiellement sur une personne, qui assume la coordination qualité dans tous ses aspects (préparation des dossiers, suivi des plans d'action, etc.) et pour toutes les formations relevant de l'enseignement supérieur. Cela rend la charge de travail conséquente et impossible à maintenir de manière continue.

Le comité a constaté une implication faible et ponctuelle des parties prenantes. Trois rencontres entre la coordinatrice qualité, les enseignants et les étudiants en 2016 ont permis d'identifier les éléments fondamentaux nécessaires à l'élaboration d'une nouvelle analyse SWOT et du plan d'action actualisé. Le comité encourage ce type de rencontres et préconise d'instaurer un groupe pérenne chargé des questions qualité.

Pour ce qui est de l'évaluation des enseignements par les étudiants (EEE), la démarche n'a pas été pérennisée à la suite de la visite initiale de 2012. Actuellement, un nouvel outil (*Google Forms*) a été mis en place. Des enquêtes sont réalisées pour certaines UE et le suivi est assuré par le directeur. Le comité a constaté des réticences de certains enseignants pour cette démarche institutionnelle. Le comité préconise de distinguer les finalités pédagogiques (les résultats obtenus concernent directement les enseignants) des finalités institutionnelles (les résultats informent la hiérarchie) de ces démarches. Par ailleurs, le manque de support pour la formulation et l'analyse de ces enquêtes est mis en avant comme une difficulté importante. Le comité invite les parties prenantes (direction, enseignants, étudiants) à formaliser l'EEE. De plus, un soutien logistique par un service transversal (élaboration du questionnaire, traitement des données, diffusion des questionnaires et des résultats) est recommandé.

Une enquête a été réalisée auprès d'anciens étudiants, avec des résultats intéressants quant à la qualité de la formation reçue et les améliorations possibles. Le comité apprécie cette initiative et invite l'établissement à la renouveler périodiquement.

Il n'y a actuellement pas d'implication étudiante dans les différents conseils. Ceci s'explique en partie par la charge supplémentaire que cela constituerait pour des étudiants déjà bien occupés, souvent par un emploi et une famille.

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

#### **a. Vision stratégique et gouvernance**

A la lecture du dossier d'avancement, le comité avait constaté l'absence de présentation de la vision stratégique de l'établissement. Lors de la visite de suivi, il est apparu que cette vision stratégique manquait à l'établissement, notamment en raison d'une communication problématique avec le PO. Le comité invite donc le PO à mieux communiquer sa vision stratégique au sein de l'établissement afin que ses différents acteurs puissent aligner leurs actions sur cette base stratégique.

Le comité souligne également l'importance de définir des objectifs et des stratégies à court, moyen et long termes, en lien notamment avec le contexte propre à l'enseignement de promotion sociale.

Le comité invite le PO à réfléchir à la part d'autonomie laissée à l'IPEPS de Seraing afin que l'établissement puisse parvenir à ses objectifs, notamment en ce qui concerne la gestion du personnel, les moyens alloués pour soutenir la qualité, pour la coordination pédagogique, etc. La direction, quant à elle, est invitée à continuer ses efforts pour bien exploiter la petite part d'autonomie qui lui octroyée à ce jour afin de soutenir les activités qui contribuent directement à une amélioration de l'enseignement. Le comité recommande d'explorer davantage les pistes disponibles pour obtenir du support supplémentaire dans différents domaines (communication, analyse des données et statistiques, etc.) auprès de son réseau, notamment.

Le développement de la plateforme « Ecole virtuelle » devra se poursuivre afin d'en faire un réel outil innovant de soutien à l'enseignement. De même, la mise en place d'un réseau inter-établissements à différents niveaux (enseignants, directions, qualité) permettrait le partage d'expériences, l'échange de bonnes pratiques, la veille professionnelle. Par ailleurs, une formation à la plateforme pourrait être organisée à l'intention des enseignants qui en éprouveraient le besoin.

#### **b. Démarche qualité**

Le comité a constaté que la démarche qualité se met en place progressivement dans la section. Le comité invite l'établissement à mieux expliciter les objectifs dans les différentes phases de la démarche. Cette clarification permettra une meilleure fédération des différents acteurs (direction, enseignants, étudiants, personnel administratif) vers des objectifs clairs, bien définis et intégrés dans le fonctionnement global et quotidien de l'établissement.

Afin d'assurer la pérennité et l'amélioration continue de la qualité, le principe PDCA (*Plan – Do – Check – Act* ou roue de Deming) devrait être la règle d'organisation des démarches entreprises et le comité recommande de porter une plus grande attention à la bonne exécution des différentes étapes du processus :

- *Plan* : Mieux hiérarchiser les objectifs et les actions nécessaires pour les atteindre ;
- *Do* : Assurer un suivi régulier des actions choisies auprès des acteurs responsables ;
- *Check* : Sur base des objectifs, mieux définir les indicateurs de suivi afin de pouvoir mesurer le résultat et l'impact de chaque action entreprise ;
- *Act* : Tirer les leçons des résultats obtenus et les traduire dans de nouveaux objectifs.

Afin d'éviter d'avoir des phases d' « activité qualité » aussi marquées dans la démarche que durant le cycle 2012-2017, le comité suggère de répartir les responsabilités sur plusieurs personnes. Les ressources allouées à ce domaine sont à clarifier. Le bénévolat envisagé actuellement ne saurait être une solution réaliste à moyen terme. Le comité recommande à l'établissement d'identifier les ressources et soutiens méthodologiques disponibles auprès des instances connexes (CEPEONS, PO,

FWB, etc.). Ceci afin de mieux aider les acteurs dans l'exécution de leurs actions (exemples : soutien à l'appropriation des AA, aide à la démarche des EEE).

Le rôle du coordinateur qualité pourrait être renforcé afin de le transformer en pilote général de la qualité chargé d'assurer auprès des acteurs le suivi des actions entreprises et à entreprendre. Cette étape demandera également de lui allouer les moyens nécessaires.

Le comité a bien perçu la volonté des différents acteurs de contribuer à la qualité de la formation ; il invite donc l'établissement à coordonner la mise en place et l'utilisation des outils et canaux de communication entre les différents niveaux afin d'assurer une cohérence et une cohésion de l'ensemble des acteurs.

De nombreux documents relatifs à la qualité, aux actions et aux expériences menées sont disponibles. Le comité recommande de développer un système de traçage des documents formels (gestion documentaire, PV de réunion, rapports d'enquête, etc.) et par là, favoriser la mémoire des décisions prises. L'intérêt de développer un tel système est de permettre d'une part, d'informer chacun de la progression des actions, des projets en cours, de l'atteinte des objectifs, etc., et d'autre part, de garder une trace de ces actions et de ces décisions quand c'est nécessaire.

Le comité suggère enfin de communiquer et valoriser davantage sur les actions liées à la démarche qualité, y compris auprès des étudiants.

### **c. Plan d'action actualisé**

Le plan d'action actualisé semble pertinent aux yeux du comité. Toutefois le comité recommande de mieux exploiter l'ensemble des éléments de l'analyse SWOT, et notamment les « forces ». Ceci permettra, entre autres, de mieux expliciter les liens entre l'analyse SWOT et les choix d'actions à mener. Comme mentionné plus haut, la cohérence entre le plan d'action et l'analyse SWOT doit également être recherchée avec le plan stratégique du PO pour l'établissement.

Le comité recommande de revoir la nomenclature des axes choisis afin de couvrir une portée plus large que les actions planifiées.

Afin d'assurer la faisabilité du plan d'action et une plus grande implication des parties prenantes (direction, enseignants, étudiants), le comité invite l'établissement à traduire les actions choisies afin de les rendre pertinentes pour chacune des parties prenantes.

Le comité recommande également à l'IPESPS de Seraing de construire son plan d'action en explicitant davantage les échéances à court, moyen et long termes, les objectifs recherchés pour chaque action ainsi que les indicateurs de suivi associés.

## **CONCLUSION GÉNÉRALE**

Malgré un cadre institutionnel et pédagogique contraignant, les actions réalisées depuis 2012 montrent que des avancées sont possibles au sein de l'IPESPS de Seraing. Un des objectifs majeurs pour le futur sera de maintenir ce niveau d'activité relative à la démarche qualité afin de pouvoir réaliser davantage d'actions du nouveau plan.



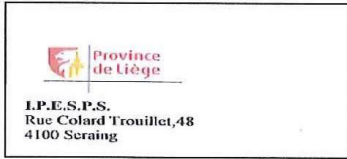
De manière à orienter et à planifier l'ensemble des démarches à entreprendre, l'établissement doit pouvoir s'appuyer sur la vision stratégique du PO. En effet, à partir d'objectifs stratégiques en cohérence avec le niveau supérieur, l'établissement peut définir des buts et des actions auxquels le plus grand nombre adhère. Une culture qualité est dès lors envisageable.

Une implication à long terme dans la démarche qualité est requise pour les différents partenaires et il est attendu :

- une implication soutenue de la direction à la suite du suivi de l'AEQES et un engagement à long terme dans le pilotage qualité des formations afin d'éviter les manques et les absences de résultats constatés lors du dernier exercice de 2012 ;
- un encouragement aux collaborations internes et externes et avec différents acteurs et sur des thématiques variées (pédagogiques, amélioration qualité, etc.) ;
- une réelle implication des enseignants dans la dynamique qualité, ce qui demande qu'ils soient soutenus, consultés et informés régulièrement ;
- la redéfinition du rôle leader du coordinateur qualité dans le suivi des actions planifiées et à entreprendre. Il s'agit aussi de préciser son rôle dans les démarches qualité auprès de chacun ;
- le développement de l'engagement des étudiants dans la dynamique d'amélioration. Il s'agit d'associer les étudiants aux groupes de travail thématiques ponctuels sur la qualité de l'enseignement ou de la formation, et que l'on puisse s'appuyer sur les remarques et les critiques constructives des étudiants. Il est d'importance capitale de renforcer l'implication des étudiants dans la démarche qualité au sein de l'institution et de ses différents conseils ;
- l'exploration des raisons du faible nombre d'étudiants décidant de présenter l'EI ;
- le développement d'une politique de visibilité de l'institution notamment en bénéficiant du support de la cellule « communication » ;
- une entrée dans un processus global d'amélioration de la qualité (cf. roue de Deming, PDCA).

Le plan d'action actualisé, pour être porteur et utile, doit :

- être cohérent avec le plan stratégique du PO ;
- se fonder sur une nouvelle analyse SWOT et en regard des objectifs stratégiques de l'établissement ;
- assurer par un service transversal la mise en œuvre et le suivi réguliers de l'évaluation des enseignements par les étudiants (EEE) ;
- développer un système de traçage des documents formels (PV, etc.) afin de favoriser la mémoire des décisions prises et assurer une plus grande transparence et une meilleure communication avec l'ensemble des parties prenantes, en particulier les étudiants.



Évaluation de suivi  
**Informatique**  
2016-2017

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

Commentaire général éventuel :

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

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

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

Camille Fouarge

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

Murielle Renson

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