



isfce

Institut Supérieur de Formation Continue d'Etterbeek

**Plan de suivi des recommandations du Comité
d'experts suite à l'évaluation du bachelier en
informatique de gestion**

décembre 2012

I.S.F.C.E.

Mat. 2.076.052

Rue Joseph Buedts 14 ~ 1040 Etterbeek

Tél. 02.647.25.69 ~ info@isfce.org ~ www.isfce.org

Introduction

L'évaluation externe menée au sein de l'ISFCE en février de cette année s'est déroulée dans un climat positif et serein, avec pour résultats patents, le renforcement de l'esprit d'équipe parmi les chargés de cours de la section et une volonté renouvelée d'améliorer la qualité des enseignements dispensés dans notre établissement. En effet, à l'instar d'un premier audit réalisé en 2011 pour le bachelier en marketing, l'interaction entre les différentes parties prenantes de l'audit nous a permis de mettre en lumière nos processus de fonctionnement informels. Grâce à ce recul, nous nous voyons encouragés à améliorer notre dynamique propre.

Nous avons déjà souligné, dans notre droit de réponse au rapport final de synthèse, la convergence entre les conclusions de ce rapport et celles de notre rapport interne. Nous avons donc entamé rapidement une réflexion sur les actions à mettre en œuvre.

L'ISFCE proposant également trois autres bacheliers (marketing, comptabilité et secrétariat de direction), nous menons en parallèle une réflexion transversale afin d'étendre aux autres sections de bonnes pratiques ou des réponses à des faiblesses identifiées pour le bachelier en informatique de gestion.

Les quatre bacheliers possédant de nombreuses UF en commun de par leur orientation économique, les mesures prises pour le bachelier en informatique de gestion seront également utiles dans les enseignements voisins.

Méthodologie

Notons que nous nous sommes principalement conformés au mémento « Calendrier et plan de suivi des recommandations des experts » fourni par l'Agence pour l'Évaluation de la Qualité de l'Enseignement Supérieur¹ afin de réaliser ce plan de suivi.

Pour la rédaction de celui-ci, nous avons travaillé en trois temps.

Tout d'abord, la coordonnatrice qualité a soumis aux chargés de cours et à la direction un document faisant converger les recommandations des experts issues du rapport final de synthèse et les différentes actions à mettre en œuvre telles que nous les avons décrites dans notre rapport d'évaluation interne en préalable à l'évaluation externe.

Ensuite, deux réunions de la Commission d'Évaluation Interne (CEI) ont été organisées dans le but d'atteindre les objectifs suivants :

- *Prioriser les actions à mener* :
Au moyen de l'outil de priorisation des actions fourni par les agents qualité du CPEONS², l'ensemble des recommandations édictées par le comité d'experts a été

¹ Document AEQES version du 4 octobre 2011.

classé par ordre de priorité en fonction de trois paramètres : le nombre de bénéficiaires, la faisabilité de l'action et sa nature (pérennisation d'une force, réponse à une faiblesse, prévention d'un risque ou exploitation d'une opportunité) ;

- *Décrire les actions, les acteurs responsables et les échéances :*
Les actions priorisées ayant été classées par axes dans un tableau, la CEI s'est penchée sur la description des mesures concrètes, les acteurs responsables et le calendrier de leur mise en œuvre.

Dans un second temps, la coordonnatrice qualité a entamé un travail de rédaction visant à compiler les renseignements obtenus dans le respect des prescrits du décret et de l'AEQES. Elle a également rencontré la Direction afin d'approfondir les stratégies générales à mettre en œuvre pour le développement de la démarche qualité ainsi que la définition d'un projet d'établissement sur le long terme.

Enfin, la CEI s'est réunie une dernière fois pour commenter le document final et apporter les corrections nécessaires avant son dépôt auprès de l'AEQES.

Axes stratégiques

Forts de notre première expérience d'évaluation en marketing et grâce aux réunions de priorisation des actions, nous avons rapidement pu établir des convergences au niveau de la ligne stratégique à suivre. Cette ligne d'action choisie par l'ISFCE pourrait ainsi se résumer en deux tendances majeures : le renforcement interne de l'école d'une part, et le rayonnement vers l'extérieur d'autre part.

La première tendance se décompose en deux axes :

Tout d'abord, le renforcement de l'Institut en tant qu'organisation se traduira dans le souhait de développer un projet pédagogique particulier, une stratégie générale et une culture de la qualité propre. Cette volonté se décline dans un premier axe « Management interne et démarche qualité ».

Ensuite, l'amélioration de la cohérence des enseignements viendra compléter cette approche en offrant des pistes pour prévenir le morcellement inhérent à l'enseignement modulaire de la Promotion sociale. Activités intégratrices liant les compétences de plusieurs UF, formalisation de la coordination entre chargés de cours, et recherche d'actualisation des cours devraient permettre ce renforcement. Celles-ci seront décrites dans notre deuxième axe : « Renforcement de la cohérence des enseignements ».

La seconde tendance est motivée par la nécessité de se positionner au sein d'un monde professionnel (et privé) fonctionnant toujours davantage en termes de réseaux. Par la création d'une association d'anciens étudiants pouvant constituer une réserve de

² On trouvera cet outil ainsi que d'autres documents et application utiles à l'adresse suivante : http://enseignement.be/index.php?page=26165&navi=3020&rank_navi=3020.

personnes-ressources, l'ouverture aux entreprises, les activités amenant l'ISFCE à développer ses liens dans le tissu socio-économique bruxellois, notre Institut pourrait acquérir un certain rayonnement dont l'ensemble de ses acteurs seraient bénéficiaires. C'est ce que nous retrouverons dans notre troisième axe « Développement des relations extérieures ».

Tableau détaillant le suivi des recommandations

Le tableau qui suit reprend les recommandations des experts classées selon leur appartenance aux trois axes mentionnés. Elles sont décomposées en actions concrètes assorties d'ordre de priorité, d'échéances et d'acteurs responsables. Lorsque cela s'avère pertinent, nous avons signalé les résultats attendus ainsi que les conditions de réalisation de l'action.

RFS= Rapport final de synthèse

Axe 1: Management interne et démarche qualité

Recommandations/Forces	Description des actions	Degré de Priorité (*/**/****)	Responsable(s)	Degré de réalisation/Echéance	Résultats attendus	Conditions de réalisation
Développer la démarche qualité .	Pérenniser la fonction de coordonnateur qualité au sein de l'établissement.	***	Direction	En cours	Institutionnalisation de la démarche qualité.	Moyens structurels émanant des pouvoirs subsidiants
Investir davantage les parties prenantes (professeurs, étudiants...) dans la démarche qualité afin qu'ils se sentent concernés par celle-ci. (Cfr. RFS, chapitre 4, §2-3, p.9)	Accroître la visibilité de la démarche qualité au sein de l'ISFCE (affiches, boîte à suggestion, espace sur le site...).	***	Coordonnateur qualité ; Direction ; Chargés de cours	En cours	Institutionnalisation de la démarche qualité.	
	Maintenir au minimum deux réunions de la CEI par an.				Évaluer régulièrement l'avancement du plan de suivi.	
	Mettre en place un système d'évaluation des enseignements.				Mesurer régulièrement la satisfaction des étudiants et pouvoir, le cas échéant, adapter ou réviser les contenus de cours.	
	Réunir la CEI en vue de prioriser les actions à mener et de déterminer les moyens à mettre en œuvre.	***	Coordonnateur qualité; Chargés de cours; Direction	Terminé	Impliquer et dynamiser les parties prenantes dans un processus actif d'amélioration.	
	Rédiger un plan de suivi des recommandations des experts.	***	Coordonnateur qualité; Chargés de cours; Direction	Terminé	Obtenir une vue d'ensemble des actions à mettre en place et mesurer l'investissement qu'elles requièrent afin d'en piloter efficacement la réalisation.	

Recommandations/Forces	Description des actions	Degré de Priorité (*/**/****)	Responsable(s)	Degré de réalisation/ Echéance	Résultats attendus	Conditions de réalisation
	Tous les trois ans, effectuer la mesure des évolutions et communiquer les résultats à l'AEQES.	***	Coordonnateur qualité; Chargés de cours; Direction	2015	Evaluer l'état d'avancement des actions planifiées et éventuellement réajuster leur plan de suivi.	
Documenter le projet pédagogique de l'établissement afin d'en assurer la pérennisation.(Cfr.RFS,chapitre 2, §1,p.6)	Élaborer un projet andragogique propre à l'ISFCE qui expliciterait ses objectifs stratégiques, à construire en évolution et en élaboration constante.	**	Direction; chargés de cours; secrétariat	A planifier 2015	Clarifier la stratégie générale et le positionnement de l'ISFCE: définir une vision de ce que l'ISFCE veut représenter en termes qualitatifs et quantitatifs.	
Pérenniser la cohérence et l'efficacité du modèle de l'établissement en décrivant et formalisant les principes de gouvernance ainsi que les procédures de fonctionnement.(Cfr.RFS, chapitre 4,§1,p.9)	Rassembler tous les procès verbaux des décisions prises par la direction.	**	Direction; coordonnateur qualité; secrétariat	A planifier 2015	Rendre les procédures de fonctionnement de l'école accessibles.	
	Rassembler toutes les notes de services et les mailings émanant de la direction.				Permettre à un remplaçant de mieux s'organiser et de comprendre certaines procédures internes de l'école.	
	Fournir un accès à Claroline aux enseignants remplaçants afin qu'ils puissent consulter les cours des chargés de cours.					

Recommandations/Forces	Description des actions	Degré de Priorité (*/**/****)	Responsable(s)	Degré de réalisation/ Echéance	Résultats attendus	Conditions de réalisation
Réfléchir à la manière dont l'établissement peut transmettre sa spécificité et son modèle à un interlocuteur extérieur. (Cfr.RFS, chapitre 4, §2,p.9)	Décrire "le mode d'emploi" de la stratégie générale de la gestion de l'école et le rendre accessible.	*	Coordonnateur qualité; Direction	A planifier 2016	Préparer l'éventuelle succession de la direction de l'école.	
Proposer diverses formations (pédagogiques et techniques) à son personnel. (Cfr.RFS, chapitre 2, §2, p.6)	Afficher régulièrement dans la salle des professeurs les formations organisées par le CPEONS ainsi que les autres formations continues.	***	Direction	En cours	Tenir les enseignants informés des différentes formations possibles en cours de carrière.	
	Offrir des formations gratuites organisées par l'asbl Update center (dépendant de l'école) au sein de l'école à tous les chargés de cours.	***	Direction; secrétariat	En cours	Exploiter les ressources internes de l'école et les mettre à profit des enseignants.	
	Remboursement des frais de documentation des enseignants.	***	Direction	En cours	Apporter une aide financière aux enseignants afin d'encourager l'actualisation constante de leurs enseignements.	
Evaluer les possibilités d'extension du secrétariat. (Cfr.RFS, chapitre 2, §4, p.6)	Entreprendre des travaux de rénovation des locaux du secrétariat.	***	Direction; chargés de cours; secrétariat	Terminé	Améliorer l'accueil des étudiants ainsi que les conditions de travail des employés administratifs.	
Développer une bibliothèque comprenant des ouvrages et livres de références utiles à la section. (Cfr.RFS, §5, p.6)	S'inscrire à une bibliothèque virtuelle.	**	Direction; chargés de cours; secrétariat	En cours 2014	Favoriser et simplifier l'accessibilité à la documentation scientifique.	

Axe 2 : Renforcement de la cohérence des enseignements

Recommandations/Forces	Description des actions	Degré de Priorité (*/**/****)	Responsable(s)	Degré de réalisation/ Echéance	Résultats attendus	Conditions de réalisation
Formaliser et systématiser la coordination entre les enseignants. (Cfr.RFS, Chapitre 1, §1, p.4)	Désigner un coordinateur de section chargé de formaliser le processus de concertation pédagogique, par : -l'organisation de réunions trimestrielles ; -la définition d'objectifs à atteindre et le suivi de leur réalisation ; -la rédaction de procès-verbal desdites réunions.	***	Direction; chargés de cours	Terminé	S'assurer de la complémentarité des enseignements et des grands équilibres (théorie-pratique p. ex.).	
	Créer une base de données uniquement destinée aux enseignants permettant de regrouper les remarques correspondant au dossier individuel de chaque étudiant (afin de faciliter le conseil des études).	***	Direction; chargés de cours	En cours 2013	Formaliser le conseil des études et le rendre plus cohérent, continu et efficace.	
	Constituer une liste de suggestions d'amélioration des dossiers pédagogiques et la communiquer à la Commission de concertation de l'enseignement de promotion sociale.	***	Direction; chargés de cours	En cours 2013	Améliorer le contenu des cours, à travers une meilleure définition des objectifs visés et des compétences attendues.	

Recommandations/Forces	Description des actions	Degré de Priorité (*/**/***)	Responsable(s)	Degré de réalisation/Echéance	Résultats attendus	Conditions de réalisation
Systématiser Claroline comme plateforme unique de communication entre les chargés de cours et les étudiants. (Cfr.RFS, Chapitre 1, §2, p.4)	Regrouper sur Claroline tous les cours des enseignants.	***	Chargés de cours (Directeur de TFE)	En cours	Harmoniser et centraliser les enseignements.	
	Mettre en ligne les sujets de TFE réussis afin de rendre leur consultation accessible.	**			Création d'une base de données permettant une vision claire des sujets déjà réalisés afin de mieux conseiller les futurs mémorants.	
	Mettre en ligne les fiches UF mises à jour chaque année, ainsi que centraliser les syllabi.	***			Permettre la consultation des fiches UF par les candidats ou les étudiants.	
Augmenter la taille, la portée ainsi que la transversalité des projets ; inclure les principes de répartition des tâches des étudiants ; organiser des présentations et des défenses des différents projets et exercices tout au long de la formation. (Cfr.RFS, chapitre 1, §5, p.5)	Assurer le suivi des projets intégrateurs existants via la concertation pédagogique (cf. supra).	***	Chargés de cours ; coordinateur de section	En cours	Développer progressivement des compétences attendues au terme de l'EI.	
	Perpétuer, élargir et formaliser la pratique de présentations de travaux devant la classe, notamment dans le cours d'"Analyse Principes et Méthodes", dès la première année, dans les groupes-classe moins nombreux.	**	Chargés de cours	En cours	Développer des compétences répondant aux besoins des entreprises.	
	Élargir les pratiques de travaux de groupes et de présentation orale de travaux à plusieurs cours.					

Recommandations/Forces	Description des actions	Degré de Priorité (*/**/***)	Responsable(s)	Degré de réalisation/Echéance	Résultats attendus	Conditions de réalisation
Mettre en place une procédure d'évolution ou de révision du contenu des cours intégrant des interactions avec les entreprises. (Cfr.RFS, chapitre 1, §3, p.5)		***	Chargés de cours, inspection	En cours	Rentrer dans une démarche d'actualisation constante des cours.	
Introduire dans tous les cours dès la première année, sous forme de recommandations dans tous les exercices pratiques : - des notions telles que les principes de bases de la gestion de projets (estimation du temps total, du reste à faire, chemin critique, etc.) ; -des méthodes d'analyse et de test ; -des méthodes de sécurité informatique ; -des méthodes de documentation des codes produits. (Cfr.RFS, chapitre 1, §4, p.5)	Perpétuer et formaliser la demande faite aux étudiants d'estimer leur cahier des charges lors de l'épreuve intégrée.	***	Chargés de cours (Directeur de TFE)	En cours 2015	Développer progressivement des compétences attendues au terme de l'EI, en matière de gestion de projet et plus précisément, d'estimation du temps de travail.	
	Perpétuer et formaliser (sous la forme de description en termes de compétences) l'enseignement des méthodes de sécurité lors de l'épreuve intégrée et dans les cours consacrés aux bases de données, en deuxième et en troisième année.	***	chargés de cours	En cours 2015	Développer des compétences en sécurité informatique.	
	Perpétuer et formaliser l'enseignement de la documentation des codes produits lors d'un projet de développement pour lequel les étudiants remettent un travail écrit.	*	chargés de cours	En cours 2015	Développer des compétences en documentation informatique.	

Recommandations/Forces	Description des actions	Degré de Priorité (*/**/***)	Responsable(s)	Degré de réalisation/Echéance	Résultats attendus	Conditions de réalisation
	Organiser des méthodes de documentation des codes produits à partir du cours de "Principes et Méthodes de Programmation".	***	Chargés de cours	En cours	Systematiser la pratique des commentaires dans les programmes.	
Synchroniser les stages avec les cours et créer des liens entre stage et épreuve intégrée. (Cfr.RFS, chapitre 1, §6, p.5)	Permettre aux étudiants de combiner les deux stages en dernière année.	***	Direction; Chargés de cours	En cours 2015	Donner du sens à l'épreuve intégrée.	Coopération des entreprises.
	Poursuivre l'organisation des stages en entreprise avant l'épreuve intégrée.					
	Lier sujets de l'épreuve intégrée et stages réalisés.					
Réfléchir à la question de l'équilibre des langages de programmation proposés aux étudiants, à l'augmentation de la pratique sur ordinateur en validant le code produit sur machine et non sur papier, y compris lors des examens, et de la stimulation à l'apprentissage des langues.(Cfr.RFS, chapitre 1 §8,p.5)	Repenser les langages de programmation.	**	Chargés de cours	A planifier 2016	Répondre de manière plus pointue et précise aux besoins des entreprises.	
	Etudier un langage de programmation en même temps que le LDA.					
	Introduire davantage de termes anglais dans les cours et dans les syllabi.					

Axe 3: Développement des relations extérieures

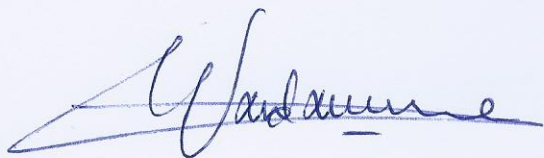
Recommandations/Forces	Description des actions	Degré de Priorité (*/**/****)	Responsable(s)	Degré de réalisation/ Echéance	Résultats attendus	Conditions de réalisation
Développer un réseau de coopération avec les autres écoles de promotion sociale de la région afin de gérer conjointement le phénomène de shopping d'UF des étudiants. (Cfr.RFS, chapitre 3, §1, p.8)	Etablir une coopération entre directions.	***	Direction	En cours	Eviter la concurrence en Promotion sociale.	
Informers les étudiants, notamment sur les passerelles disponibles. (Cfr.RFS, chapitre 3, §2, p.8)	Mieux informer les candidats étudiants lors de l'accueil, via une approche plus didactique sur le site de l'école, notamment par l'intermédiaire d'une foire aux questions.	*	Direction ; chargés de cours ; étudiants ; secrétariat	A planifier 2016	Encourager les étudiants à poursuivre leurs études par la valorisation de leur diplôme en bachelier.	Chaque école supérieure ou Université organisant le master en informatique impose ses propres conditions concernant l'année passerelle, d'où la difficulté de renseigner correctement les étudiants.
	Recenser les hautes écoles ou les universités organisant le master en informatique qui reconnaissent le diplôme de l'école.					
Développer les contacts institutionnels avec les entreprises, les organisations représentatives (BECI, ABE,...) et les anciens, via, notamment les réseaux sociaux. (Cfr.RFS, chapitre 3 §4, p.8)	Créer un groupe «ISFCE» sur les réseaux sociaux professionnels du type LinkedIn ou Facebook afin de favoriser un regroupement spontané, et maintenir le contact avec d'anciens étudiants.	**	Secrétariat; coordonnateur qualité; Direction; étudiants; chargés de cours	A planifier 2016	Création d'une association d'anciens étudiants de l'ISFCE, permettant de promouvoir l'image de l'établissement et dont les membres pourraient servir de personnes-ressource.	

Recommandations/Forces	Description des actions	Degré de Priorité (*/**/****)	Responsable(s)	Degré de réalisation/ Echéance	Résultats attendus	Conditions de réalisation
	Établir un listing comportant les coordonnées des diplômés de l'ISFCE et les contacter lors des manifestations de l'école (fête, défenses de mémoires, ...).				Maintenir un contact avec les anciens étudiants diplômés pouvant servir de personnes-ressources.	
	Contacter les entreprises, les représentants du monde économique (BECI, ABE, Chambre du commerce, Union wallonne des entreprises, CBC...); s'inscrire sur leur site web, inviter des représentants et les impliquer dans la démarche qualité (enquêtes pour vérifier l'adéquation programme/formation aux besoins du marché de l'emploi,...).				Alimenter une liste de lieux de stages, obtenir des informations sur l'évolution technologique, obtenir un retour sur la qualité ou alimenter un cycle de conférences.	
	Réaliser des enquêtes qualité auprès des lieux de stage.				Obtenir un feed-back sur les compétences des étudiants.	

Pour accord,

A handwritten signature in blue ink, consisting of several large, overlapping loops and a long horizontal stroke at the bottom.

M. Willy VANWEDDINGEN, Directeur de l'ISFCE

A handwritten signature in blue ink, featuring a large, stylized initial 'M' followed by the name 'Vandamme' in a cursive script.

Mme Mathilde VANDAMME, Coordonnatrice Qualité