

Evaluation du bachelier « informatique de gestion » 2011-2012

RAPPORT FINAL DE SYNTHESE

**Institut d'Enseignement de Promotion Sociale
de la Communauté française de Namur**

Comité des experts :
M. Michael LEUSCHEL, président
M. Benjamin BOSTOEN, Mme Isabelle DE WULF,
MM. Joseph PIRSON et Yves WILLEMS, 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 des cursus « Informatique »¹. Dans ce cadre, le comité des experts susmentionné, mandaté par l'AEQES, s'est rendu les 28 et 29 novembre 2011 à l'Institut d'Enseignement de Promotion Sociale de la Communauté française de Namur (IEPSCF Namur), pour 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 des entretiens et des observations réalisés *in situ*.

Tout d'abord, les experts tiennent à souligner la parfaite coopération de la coordination qualité et de la direction concernées à cette étape du processus d'évaluation externe. Ils désirent aussi remercier les enseignants, les étudiants, anciens et actuels, les membres du personnel administratif et technique qui ont participé aux entrevues et qui ont témoigné avec franchise et ouverture de leur expérience. Le comité des experts regrette cependant ne pas avoir pu rencontrer de représentants du monde professionnel pour avoir un regard totalement extérieur à l'établissement.

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

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 brièvement présenté l'établissement, il 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.

¹ 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 » (organisés à l'université).

PRÉSENTATION DE L'INSTITUTION

L'Institut d'Enseignement de Promotion Social de la Communauté française de Namur (IEPCSF Namur) est localisé sur le site « des Cadets » qui accueille aussi deux écoles secondaires et la Haute École Albert Jacquard. L'institut dispense des cours du soir depuis 1954 et est maintenant devenue une des plus grandes écoles d'enseignement de promotion sociale de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Le précurseur du bachelier en informatique a été lancé comme graduat en 1991. Le programme de bachelier en informatique de gestion existe, quant à lui, depuis 2006.

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

PRINCIPALES FORCES RECONNUES

- 1 Globalement, le comité des experts souligne l'appropriation, par l'établissement, des spécificités de l'enseignement de promotion sociale. De plus, l'établissement remplit bien les missions dévolues à l'enseignement de promotion sociale : concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire, d'une part ; répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socioéconomiques et culturels, d'autre part. L'établissement respecte le profil professionnel et le dossier pédagogique élaborés par les autorités compétentes. Le profil professionnel et les capacités terminales permettent une bonne cohérence d'ensemble.
- 2 Il existe un cadrage organisé pour chaque unité de formation (UF) par l'utilisation de fiches descriptives. Celles-ci sont en général présentes et utilisées même si elles gagneraient à être uniformisées et diffusées sur une plateforme virtuelle.
- 3 L'équipe enseignante se réfère fréquemment aux dossiers pédagogiques des unités de formation et de la section.
- 4 L'équipe pédagogique a une vision claire des objectifs de la formation en informatique et adapte son programme en fonction des offres d'emploi consultées. La veille technologique des enseignants semble assurée même s'ils se disent plutôt autodidactes.

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

- 5 Le comité des experts a pu constater que les cours généraux de la section sont bien adaptés à la formation en informatique.
- 6 Les experts reconnaissent une volonté claire d'articulation entre la théorie et la pratique ainsi qu'un développement de l'apprentissage autonome des étudiants (apprendre à apprendre).
- 7 Au niveau des supports de cours, le comité des experts note l'existence de supports majoritairement électroniques pour les cours d'informatique mais regrette que certains ne lui aient pas été communiqués. Les supports de cours consultés sont régulièrement mis à jour.
Le comité des experts apprécie particulièrement la qualité des supports pour les cours généraux, qualité également reconnue par les étudiants rencontrés.
- 8 Les étudiants rencontrés se disent majoritairement bien informés des modalités et des critères d'évaluation.
- 9 Les étudiants rencontrés étaient globalement satisfaits du déroulement de leur stage : ils doivent le définir eux-mêmes et le faire valider par les promoteurs. Le seuil d'exigence et les critères d'évaluation leur sont communiqués. Les étudiants rencontrés soulignent le bon suivi de la part du professeur responsable des stages. Le comité des experts reconnaît, quant à lui, la bonne formalisation du carnet de stage, du rapport de stage et de la fiche d'évaluation du stage.
- 10 Les étudiants rencontrés étaient bien informés des modalités de réalisation de l'épreuve intégrée (EI) et apprécient la possibilité qu'ils ont de pouvoir discuter de leur projet en groupe, avec les enseignants et d'autres étudiants.

- 11 Au niveau du suivi pédagogique, les experts relèvent l'existence d'un système de remédiation dans certains cours. Les étudiants apprécient également la réelle disponibilité des enseignants pour répondre à leurs questions.
- 12 Le comité des experts apprécie l'existence des forums permettant une bonne entraide entre étudiants. Le comité des experts s'étonne cependant que ces forums soient organisés par année alors que la promotion sociale fonctionne par unité de formation.

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

PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES

- 1 Le comité des experts note le peu de réunions formelles entre les enseignants de la section.

Recommandation : les experts encouragent l'établissement à mettre en place une concertation systématique entre enseignants en organisant par exemple des réunions périodiques.
- 2 Le comité des experts a relevé l'absence de références bibliographiques et de références web dans les supports de cours.

Recommandation : afin de permettre aux étudiants d'approfondir la matière par eux-mêmes (apprendre à apprendre), le comité des experts recommande de leur fournir les références bibliographiques et web utiles.
- 3 Malgré l'existence des sites internet d'enseignants et des forums, les experts notent l'absence de plateforme virtuelle commune à l'établissement.

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

- Recommandation : le comité des experts recommande à l'établissement de développer un environnement numérique unique. Une plateforme virtuelle faciliterait les échanges entre étudiants et enseignants notamment au niveau des cours ou des exercices ainsi que la communication d'informations administratives. Cette plateforme permettrait également de renforcer l'identité interne de l'établissement.
- 4 Le comité des experts remarque qu'il n'existe pas de liste de lieux de stage susceptible d'aider les étudiants dans leurs démarches.

Recommandation : le comité des experts apprécie que l'établissement favorise la recherche autonome des étudiants. Il suggère néanmoins de réfléchir à l'intérêt de construire et maintenir une liste de lieux de stage pour aider notamment les étudiants en difficulté.
 - 5 Le comité des experts observe la légèreté de certains rapports de stage qui s'apparentent plus à un journalier. Il note un manque d'autoévaluation et de réflexion sur les objectifs et les acquis du stage.

Recommandation : le comité des experts recommande de favoriser la dimension réflexive du rapport de stage.
 - 6 Le travail consacré à l'épreuve intégrée (EI) semble faible par rapport au nombre d'ECTS (*European Credit Transfer System*) prévu dans le programme. Le contenu du rapport en particulier se restreint à un projet d'analyse. De plus, le comité des experts s'interroge sur l'absence de lien entre l'EI et le stage de l'étudiant ou entre l'EI et le tissu économique local.

Droit de réponse de l'établissement

Recommandation : le comité des experts recommande que les sujets des EI soient plus variés et plus étoffés en faisant appel aux différentes capacités terminales des unités de formation déterminantes. Les rapports devraient développer plus que l'analyse initiale et s'orienter vers les sujets favorisant une meilleure intégration dans le tissu économique local.

- 7 De plus, les étudiants et les enseignants ne semblent pas avoir été informés du poids des ECTS, notamment pour l'épreuve intégrée.

Recommandation : les experts encouragent une meilleure communication envers les enseignants et les étudiants sur la charge de travail nécessaire. En outre, le comité des experts recommande à la cellule qualité d'analyser le temps consacré à l'épreuve intégrée par les étudiants.

PRINCIPALES FORCES RECONNUES

a. Ressources humaines

- 1 Les témoignages recueillis indiquent que la direction et l'équipe enseignante sont très disponibles, motivés, à l'écoute des étudiants et aux besoins des uns et des autres. Elles sont tout à fait acquises aux missions de l'enseignement de promotion sociale. Les enseignants semblent très attentifs aux problèmes éventuels rencontrés par les étudiants et procèdent à une remise à niveau systématique en première année.
- 2 Le comité des experts note la présence d'un enseignant certifié Cisco.
- 3 Le comité des experts a aussi constaté la présence d'une équipe administrative polyvalente et disponible.

b. Ressources matérielles

- 4 Le parc informatique est suffisant mais les locaux sont parfois trop exigus. Le comité des experts constate, qu'à partir de la seconde année, la plupart des étudiants dispose de leur propre matériel.

Recommandation : une piste pour répondre à l'exiguïté des locaux serait de supprimer certains postes fixes afin d'augmenter l'espace disponible pour l'étudiant amenant son matériel informatique.

PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES

a. Ressources humaines

- 1 L'équipe pédagogique est réduite avec un nombre important d'unités de formation informatiques différentes confiées à la charge de deux enseignants.

Recommandation : pour éviter un risque d'essoufflement de cette équipe restreinte ou une vision trop uniforme de l'informatique, le comité des experts encourage l'établissement à inviter des experts extérieurs pour qu'ils témoignent de leur expérience auprès des étudiants.

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

- 2 Le comité des experts note un manque de formation continue et organisée des enseignants.

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

Recommandation : le comité des experts suggère à l'établissement de profiter des centres de compétences ainsi que des infrastructures disponibles de la région namuroise.

- 3 Le comité des experts regrette finalement l'absence de politique d'évaluation systématique des enseignants par la direction.

Recommandation : le comité des experts propose donc la mise en place d'un système d'évaluation des enseignants afin d'encourager et de stimuler l'équipe pédagogique dans l'adaptation des contenus de cours et dispositifs d'enseignement.

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

b. Ressources matérielles

- 4 Le comité des experts constate la difficulté de maintenance du bâtiment étant donné son ancienneté de même que les problèmes résultants de la cohabitation avec d'autres établissements d'enseignement.

Recommandation : le comité des experts suggère de poursuivre les contacts avec les autorités compétentes et les autres directions afin d'améliorer la situation.

- 5 Les étudiants de la section informatique n'ont pas accès à une bibliothèque sur le site de l'établissement.

Recommandation : le comité suggère à l'établissement d'informer davantage les étudiants sur les partenariats avec les institutions avoisinantes, ceci afin d'actualiser les connaissances et de répondre au souci d'évolution dans le métier.

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

CHAP 3 : Les relations extérieures et le service à la collectivité

PRINCIPALES FORCES RECONNUES

- 1 L'établissement est très facilement accessible, notamment avec les transports en commun.
- 2 Le comité des experts apprécie les formations organisées pour les collectivités locales et régionales et les conventions à caractère social marqué (par exemple : programme de réinsertion des détenus).
- 3 Le comité des experts observe que la notoriété de l'établissement est reconnue tant pour sa taille en nombre d'étudiants que pour la large variété des formations proposées.

PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES

- 1 Le comité des experts note un manque de liens établis entre la section informatique et les experts-employeurs de la région.

Recommandation : les experts suggèrent d'accentuer la constitution d'un carnet d'adresses des employeurs afin de permettre l'actualisation des cours et la réflexion sur l'évolution des métiers du secteur.

- 2 Le comité des experts constate également un manque de suivi des anciens étudiants.

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

Recommandation : le comité recommande de développer un réseau d'anciens (en tant qu'employeurs futurs potentiels) notamment à travers les réseaux sociaux. Le développement du réseau d'anciens permettra aussi de développer un carnet d'adresses d'employeurs potentiels et de lieux de stage mentionné d'ailleurs au point ci-dessus.

PRINCIPALES FORCES RECONNUES

- 1 Il existe une vision stratégique de la section pour la direction et l'équipe pédagogique même si celle-ci mériterait d'être traduite dans un plan d'action.
- 2 Le comité apprécie la mise en place de la cellule qualité composée de toutes les parties prenantes, y compris les étudiants. La cellule a mené le processus d'évaluation avec clarté et rigueur, notamment par le biais des nombreuses enquêtes menées. L'évaluation a permis de dégager de nombreux points d'amélioration, certains étant déjà réalisés et observés par les étudiants et par le comité des experts.
- 3 Le comité apprécie l'utilisation du système de SMS pour avertir les étudiants de l'absence d'un enseignant.

PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES

- 1 Le rapport d'autoévaluation de la section décrit objectivement et clairement la situation de l'enseignement de promotion sociale. Toutefois, les éléments qui caractérisent la section informatique de gestion ne sont pas toujours clairement identifiés.

Recommandation : le rapport pourrait davantage faire référence à la réalité des actions menées au sein de l'établissement telle que présentée au cours des entretiens.

- 2 Le comité des experts regrette qu'il n'y ait pas de procédure d'évaluation systématique et formelle des enseignements par les étudiants.

Recommandation : le comité des experts suggère donc de mettre en place un système d'évaluation des enseignements par les étudiants, dans le but d'adapter et d'améliorer le dispositif pédagogique.

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

- 3 La base de données de gestion des fichiers étudiants utilisée par le secrétariat ne semble plus adaptée aux exigences de l'établissement (croissance du nombre d'étudiants, absence des adresses mail, etc.).

Recommandation : le comité des experts suggère de proposer ce sujet comme épreuve intégrée ou comme travail collectif.

Conclusion

Malgré certaines difficultés matérielles, surtout au niveau du bâtiment et des locaux, une image très positive se dégage de la visite du comité des experts. Les étudiants sont très satisfaits de leur formation et des relations qu'ils entretiennent avec l'équipe enseignante (convivialité, disponibilité, qualité des enseignants). Le comité des experts reconnaît l'existence et le travail fourni par la cellule qualité. Il l'encourage donc vivement à rester active et à conserver cette volonté d'agir.

L'établissement respecte le profil professionnel et le dossier pédagogique élaborés par les autorités compétentes. De plus, l'établissement remplit bien les missions dévolues à l'enseignement de promotion sociale.

Néanmoins, certains aspects sont encore à améliorer. Pour le comité des experts, il est important, pour éviter un essoufflement, que l'équipe d'enseignants pour les cours d'informatique soit renforcée, par exemple en invitant des experts extérieurs. Selon le comité des experts, il importe également de renforcer les rapports de stage et l'épreuve intégrée et de mettre en place des évaluations systématiques des enseignements par les étudiants. Finalement, le comité recommande de poursuivre la mise en place d'une plateforme virtuelle.

En plus des points décrits ci-dessus, le comité des experts a aussi décelé un certain nombre de risques. Primo, il y a une concurrence possible avec plusieurs établissements namurois ayant le même programme. Secundo, les difficultés matérielles et financières pourraient avoir des conséquences non négligeables pour la réputation de l'établissement et le nombre d'inscriptions dans la section.

Par contre, il y a aussi de grandes opportunités pour l'établissement. En effet, grâce à la localisation optimale de celui-ci, les étudiants peuvent faire des passerelles vers les établissements voisins. Finalement, la section informatique se trouve entourée d'autres sections et d'autres établissements sur le même site, ce qui favorise une bonne synergie entre eux.

EN SYNTHÈSE

Points forts	Points d'amélioration
<ul style="list-style-type: none">⇒ Bonne notoriété de l'établissement⇒ Étudiants très satisfaits de leur formation⇒ Convivialité, disponibilité, qualité des enseignants⇒ Respect du profil professionnel et du dossier pédagogique⇒ Missions de l'enseignement de promotion sociale bien remplies⇒ Cours généraux bien adaptés à l'informatique⇒ Équipe administrative polyvalente et disponible⇒ Accessibilité de l'établissement⇒ Formations organisées pour les collectivités locales et régionales et conventions à caractère social⇒ Existence d'une cellule qualité active⇒ Existence d'une vision stratégique de la section	<ul style="list-style-type: none">⇒ Manque de concertation systématique entre enseignants⇒ Absence de plateforme virtuelle commune à l'établissement⇒ Légèreté de certains rapports de stage⇒ Travail et objectifs de l'épreuve intégrée (EI) à redéfinir⇒ Équipe pédagogique réduite pour les cours d'informatique⇒ Manque de formation continue et organisée des enseignants⇒ Absence de politique d'évaluation des enseignants et des enseignements⇒ Vétusté du bâtiment et de certains locaux⇒ Manque de relations avec les employeurs et les anciens étudiants

Opportunités et risques
<ul style="list-style-type: none">⇒ Localisation géographique optimale de l'établissement⇒ Possibilité de compléments de formation vers d'autres sections du même établissement et de passerelles vers des établissements voisins⇒ Concurrence possible entre plusieurs établissements namurois ayant le même programme⇒ Difficultés matérielles et financières avec des conséquences non négligeables pour la réputation de l'établissement et le nombre d'inscriptions dans la section

Recommandations
<ul style="list-style-type: none">⇒ Faire intervenir des experts extérieurs comme chargés de cours ou intervenants pour des formations ponctuelles ou exposés sur des sujets particuliers⇒ Favoriser la dimension réflexive du rapport de stage⇒ Étoffer le travail consacré à l'épreuve intégrée et varier les sujets⇒ Organiser une meilleure concertation entre tous les enseignants⇒ Développer une plateforme virtuelle commune⇒ Faire le choix d'une nouvelle base de données administrative⇒ Mettre en place une évaluation des enseignements par les étudiants⇒ Mettre en place une évaluation des enseignants par la direction⇒ Continuer d'agir sur les autorités compétentes pour remédier aux problèmes logistiques⇒ Développer un réseau d'anciens⇒ Déployer les fiches d'actions établies par la cellule qualité



Droit de réponse de l'établissement évalué

Commentaire général éventuel :

L'IEPSCF Namur tient à signaler que les remarques et recommandations émises par les experts sont constructives. Elles nous permettront d'avancer dans notre démarche qualité tant dans le bachelier en informatique de gestion que dans nos autres bacheliers. Nous tenons cependant à signaler que certaines recommandations sont plus du ressort de la fédération Wallonie-Bruxelles que de notre propre chef.

Légende

F : principales forces reconnues

A : principaux points d'amélioration détectés

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

Page	Chap.	Point ¹	Observation de fond
2	introduction		Les représentants du monde professionnel ont été invités à l'audit externe. Certains avaient répondu présents mais se sont désistés ce jour-là.
4	1	F4	L'un des enseignants a suivi la formation CISCO et obtenu plusieurs certifications. Il dispense cette unité de formation aux étudiants du bachelier en informatique ainsi qu'à des étudiants extérieurs, demandeurs de ces certifications. Pour garder cette certification, l'enseignant doit repasser un test tous les 2 à 3 ans.
5	1	F12	Le fonctionnement par unité de formation n'empêche pas les étudiants de former des « groupes-classes » organisés en année scolaire. En effet, une majorité d'étudiants appartiennent à « un groupe-classe » et suivent les mêmes unités de formation organisées sur une même année scolaire.
5	1	A3	Le site internet de l'établissement est déjà interactif pour les enseignants ; ils y consultent les documents qualité, les dossiers pédagogiques ainsi que les documents émis par la direction. Pour les étudiants, ils y trouvent les descriptifs de leur formation. Dans un avenir proche, nous espérons développer d'autres fonctionnalités.
5	1	A6	Le dossier d'analyse est toujours complété par le dossier de programmation qui n'apparaît que sous forme électronique (Cdrom).

7	2	Aa1	Les deux enseignants du bachelier en informatique sont nommés temps plein dans l'établissement, soit un volume de 1600 périodes. Statutairement, ils ont le droit d'occuper prioritairement les unités de formation pour lesquelles ils sont nommés, unités situées dans le bachelier en informatique.
7	2	Aa2	Un professeur est régulièrement sollicité par l'Inspection pour organiser des formations de mise à niveau qui n'existent pas dans le catalogue du Centre d'Autoformation et de Formation continuée. L'un des enseignants a suivi la formation CISCO et obtenu plusieurs certifications. Il dispense cette unité de formation aux étudiants du bachelier en informatique ainsi qu'à des étudiants extérieurs, demandeurs de ces certifications. Pour garder cette certification, l'enseignant doit repasser un test tous les 2 à 3 ans.
7	2	Aa3	Vu le nombre de professeurs (environ 160) et d'experts (environ 30), une politique d'évaluation systématique des enseignants est impossible à mettre en place par le directeur, seule personne ayant l'autorité et le droit de le faire. Le nouveau directeur effectuera néanmoins des visites dans les classes. De plus, notre public adulte s'exprime souvent spontanément lorsqu'un problème avec un professeur surgit.
8	2	Ab5	S'il n'existe pas de bibliothèque sur le site de l'établissement, les bibliothèques des facultés Notre-Dame de la Paix de Namur sont toutes proches. Les étudiants y ont accès librement. De plus, dans le cadre de l'informatique, les ressources Internet sont un vrai potentiel. Les enseignants en informatique mettent également à la disposition des étudiants des ouvrages de référence.
9	3	A2	Deux de nos anciens étudiants dispensent des cours au sein de l'institut. Certains anciens étudiants participent aux jurys lors des épreuves intégrées.
10	4	A2	La cellule qualité a établi un questionnaire type d'évaluation des enseignements par les étudiants. Celui-ci a été diffusé par une note de service et est disponible sur le site de l'institut. Chaque professeur est responsable de son évaluation ; en effet, il est impossible, dans un établissement constitué d'environ 3500 étudiants, chacun suivant de 1 à 5 unités de formation, de faire dépouiller tous ces questionnaires par une seule et même personne.

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

GRAINDORGE


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

JACQUES Fabienne
