

**Evaluation du bachelier « informatique de gestion »
2011-2012**

RAPPORT FINAL DE SYNTHESE

**Institut d'Enseignement de Promotion Sociale de la Communauté française
de Marche-en-Famenne (IEPSCF Marche-en-Famenne)**

Comité des experts :
M. Pierre COUVREUR, président
M. Robert LEGAZ, Mme Monique VINDEVOGHEL,
M. Yves WILLEMS, M. Stéphane WOJCIK, 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 30 et 31 janvier 2012 à l'Institut d'Enseignement de Promotion Sociale de la Communauté française de Marche-en-Famenne (IEPSCF Marche-en-Famenne) afin de 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 des directions concernées à cette étape du processus d'évaluation externe. Ils désirent aussi remercier les enseignants, les étudiants, et les membres du personnel administratif et technique qui ont participé aux entretiens et qui ont témoigné avec franchise et ouverture de leur expérience.

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 présenté l'établissement, le rapport 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'IEPSCF de Marche relève du réseau de l'enseignement officiel, organisé par la Communauté française. Celle-ci en est donc le pouvoir organisateur.

L'institut est implanté sur quatre sites (Marche, Jemelle, Bastogne et Bomal) et offre une vaste gamme de formations allant du niveau secondaire au niveau supérieur.

Trois bacheliers en cours du soir sont proposés : « secrétariat de direction », « comptabilité » et « informatique de gestion ». Ce dernier, qui fait l'objet de la présente évaluation, est organisé à Jemelle.

Selon le système propre à l'enseignement de promotion sociale, le cursus est découpé en unités de formation (ou modules) qui sont capitalisables. Un cycle complet s'échelonne, à l'IEPSCF de Marche-en-Famenne, sur quatre années.

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

PRINCIPALES FORCES RECONNUES

- 1 D'un point de vue général, le comité des experts a constaté que :
 - les objectifs du programme sont bien en accord avec les missions légales et les valeurs de l'institut. Le dossier pédagogique, construit sur la base du profil professionnel par l'autorité de tutelle, est bien suivi ;
 - les dispositifs spécifiques de l'enseignement de promotion sociale (valorisation des acquis, modularité du système de formation, etc.) sont mis en œuvre avec rigueur.
- 2 Le comité a également remarqué les éléments particuliers suivants :
 - l'engagement de l'équipe éducative (personnels motivés, enthousiastes et ouverts au dialogue) ;
 - le visage humain de l'institut dans toutes ses composantes et ses excellentes relations avec les étudiants ;
 - le souci de donner une information claire et objective aux étudiants, illustré par l'accès à des fiches reprenant les objectifs, les contenus et les méthodes d'évaluation des différentes unités de formation (UF).
- 3 L'organisation annuelle de toutes les UF permet à l'étudiant de suivre le cursus sans rupture et tout en adaptant son parcours à ses possibilités.
- 4 L'applicabilité des enseignements est garantie car une forte proportion d'entre eux est assurée par des enseignants issus du monde professionnel. Les témoignages des étudiants actuels et anciens, recueillis au cours des entretiens, ont confirmé le bon ancrage professionnel de l'enseignement.
- 5 La pédagogie est orientée vers le concret, ce qui convient très bien au public visé. L'équipe enseignante s'appuie fréquemment sur l'approche par compétences et place l'étudiant dans des « situations problèmes », celui-ci devant alors être capable d'utiliser pratiquement ce qu'il a appris.
Toutefois, le comité des experts s'est posé la question suivante : est-il toujours possible de voir les concepts de base suffisamment en profondeur, compte tenu des contraintes de temps ?
- 6 L'apprentissage en autonomie est encouragé à toutes les étapes de la formation. Les étudiants actuels et anciens en ont témoigné à la fois pour les cours, les stages et les travaux de fin d'études.
- 7 Le comité des experts a remarqué l'existence d'une plateforme numérique déjà bien utilisée et alimentée en notes de cours et exercices complémentaires.
- 8 Il a aussi relevé le recours à une bibliothèque en ligne payante qui semble fort appréciée des étudiants et des enseignants rencontrés.
- 9 Au sujet de l'évaluation des acquis des étudiants, les éléments positifs suivants ont été pointés :
 - les modes d'évaluation sont, en général, spécifiés par les enseignants dans les fiches pédagogiques mises en ligne ;
 - une large place est accordée à l'évaluation continue et formative. L'évaluation s'opère selon la répartition suivante : 60% pour l'évaluation continue sur des parties de programme et 40 % pour l'évaluation finale. Cette mesure, fort appréciée par les étudiants, est appliquée uniformément à l'ensemble des UF.
- 10 Le comité des experts constate la bonne organisation régissant l'épreuve intégrée :
 - l'encadrement des étudiants par les enseignants est prévu ;
 - le suivi est individualisé et prévoit des échéances précises ;
 - un règlement clair et complet, comprenant notamment les modalités et critères d'évaluation, est mis en ligne.

Toutefois, le comité des experts a noté que certains représentants des employeurs encadrant des travaux de fin d'études liés à des stages n'ont pas été invités à participer à la soutenance de ces travaux.

Recommandation : le comité des experts recommande d'inviter systématiquement aux jurys les représentants des employeurs intervenant dans le développement des travaux de fin d'études.

- 11 L'importance accordée à l'évaluation continue et formative se reflète sans doute dans les bons taux de réussite obtenus dans la formation. Les experts ont aussi relevé diverses actions non formalisées pour l'aide à la motivation et à la réussite qui semblent également avoir un impact positif : la disponibilité avérée des enseignants, le « tutorat » entre étudiants, la remédiation « continue et selon les besoins » qui utilise la part d'autonomie incluse dans chaque UF, etc.

PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES

- 1 Au sujet de l'organisation du programme, le comité des experts formule deux remarques :
 - l'ensemble des cours spécifiques de deuxième année est confié à un seul enseignant, ce qui peut présenter plusieurs risques : départ de l'enseignant, orientation « unique » donnée à la formation, par exemple ;
 - le cours d'anglais n'est proposé qu'en troisième et quatrième années, n'est-ce pas trop tard pour un cursus d'informatique ?

Recommandation : le comité suggère d'examiner si d'autres solutions ne sont pas plus opportunes pour ces deux points.

- 2 Une volonté, tant individuelle que collective, d'actualisation des cours et de coordination de leur contenu est perceptible au sein de la section. Toutefois, la concertation en vue de coordonner les contenus ou d'y apporter les changements nécessaires ne repose que sur des discussions occasionnelles.

Recommandation : le comité des experts suggère de formaliser la démarche de coordination et de désigner « officiellement » un coordinateur pédagogique pour la section.

- 3 Sur le plan des approches pédagogiques, le comité des experts a perçu un bon climat d'échange de pratiques et de collaboration entre enseignants. Néanmoins, une vraie réflexion collective, en particulier sur l'approche par compétences, ne semble pas avoir été menée au sein de la section.

Recommandation : le comité recommande de mettre en place une telle réflexion collective. Une première étape pourrait être d'examiner, pour chaque UF, quelles sont les compétences métiers véritablement rencontrées.

- 4 La plateforme numérique pourrait être utilisée de manière plus avancée (groupe de travail collaboratif pour les enseignants, exercices et corrections, *e-learning*, etc.).

Recommandations : le comité recommande que tous les enseignants s'approprient l'usage de la plateforme et exploitent toutes les possibilités à valeur ajoutée pédagogique qu'elle offre.

- 5 Les étudiants paraissent globalement satisfaits des notes de cours distribuées. Cependant, le comité des experts souhaite faire part de quelques commentaires en regard des syllabi donnés à voir :
 - ils sont dans l'ensemble satisfaisants, mais de qualité variable, et quelques parties de contenu semblent en décalage avec la formation ;
 - ils ne reprennent pas systématiquement de bibliographie ni de webographie (par ailleurs, la même remarque s'applique aux fiches pédagogiques) ;
 - les sources sur lesquelles s'appuient leur rédaction ne sont pas toujours mentionnées.

Recommandations : le comité des experts suggère :

- de redéfinir collectivement le contenu à donner aux notes de cours ;
- de prévoir une présentation uniforme, une table des matières et un référencement suffisants ;
- d'envisager leur dépôt systématique sur la plateforme numérique (idéalement en début d'UF).

- 6 Le dispositif administratif des stages paraît bien organisé, avec une coordination commune aux trois bacheliers de l'institut. Le comité des experts a remarqué l'idée originale de placer le stage d'insertion plus tard dans le cursus et d'inciter l'étudiant, alors muni de bases suffisantes en informatique, à l'effectuer dans ce secteur, ce qui, évidemment, lui est bénéfique.

Toutefois, le comité des experts déplore l'absence de suivi des stages sur le plan technique. Les employeurs rencontrés souhaitent d'ailleurs un contact avec les enseignants spécialistes. Cela étant, ils se disent globalement satisfaits tant sur le plan des aptitudes professionnelles des stagiaires que sur la gestion administrative par l'institut.

Recommandations : le comité des experts recommande de mettre en place une interaction systématique entre l'institut et le lieu de stage (visite dans l'entreprise de l'enseignant responsable du stage, contacts téléphoniques, etc.). Cette interaction pourrait aussi être l'occasion d'une évaluation des enseignements (détecter d'éventuelles lacunes, par exemple).

Il serait également opportun d'établir davantage de contacts avec l'environnement professionnel pour, entre autres, diversifier les lieux de stage.

- 7 Un nombre non négligeable d'étudiants « termine » le cursus sans présenter l'épreuve intégrée et donc sans obtenir le diplôme final. Sans doute s'agit-il d'un effet pervers du système modulaire qui donne lieu à des attestations de réussite par UF, valorisables dans le cadre d'un emploi.

Recommandation : le comité des experts recommande à la section d'être attentive à ce problème et de l'analyser en concertation avec les étudiants.

- 8 La charge de travail que l'étudiant est censé fournir n'a pas été réellement mesurée en unités ECTS pour chaque UF.

Recommandation : le comité des experts encourage la section à effectuer cette démarche en consultant à la fois les enseignants et les étudiants, et à adapter la charge de travail à la norme prévue.

CHAP 2 : Les ressources humaines et matérielles

PRINCIPALES FORCES RECONNUES

- 1 Au niveau des ressources humaines, le comité des experts a surtout remarqué :
 - l'implication du personnel administratif et technique pour offrir le meilleur service possible aux étudiants ;
 - la compétence, la motivation et la disponibilité de l'équipe enseignante ainsi que le climat de confiance qu'elle a su créer avec les étudiants ;
 - la stabilité de cette équipe, une large majorité de professeurs possédant une ancienneté de plus de dix ans ;
 - le bon équilibre, au sein de l'équipe enseignante, entre enseignants et experts issus du monde professionnel ;
 - une direction à l'écoute et encadrant de près le fonctionnement de la section.

- 2 Pour les ressources matérielles, le comité des experts a noté que :
 - la section dispose de locaux et d'un équipement en matériel informatique tout à fait appropriés ;
 - les laboratoires informatiques sont mis en réseau et dotés de la connexion internet ;
 - un local est équipé d'un matériel CISCO pour dispenser des formations CISCO, avec une retombée intéressante : les étudiants du cursus peuvent obtenir la certification CISCO ;
 - des tableaux numériques interactifs équipent certaines salles de cours.

PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES

- 1 La formation continue des enseignants repose, semble-t-il, soit sur des initiatives personnelles soit sur celles relevant de leur cadre professionnel.

Recommandation : le comité des experts suggère à l'équipe enseignante d'examiner ses besoins en la matière, tant du point de vue des compétences pédagogiques que disciplinaires, afin d'établir une politique de formation continuée la plus cohérente possible.

- 2 Beaucoup de tâches extracurriculaires semblent s'appuyer sur des bonnes volontés au sein du corps enseignant.

Recommandation : le rôle et les responsabilités de chacun devraient être clairement définis et valorisés (inclus dans les charges horaires) afin de réaliser une répartition équitable des tâches.

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

PRINCIPALES FORCES RECONNUES

- 1 L'institut a noué de nombreux partenariats (Forem, Cefora, Mirelux, etc.), mais dans lesquels la section « informatique de gestion » semble peu active.
- 2 La section a obtenu le titre de « *Cisco Networking Academy* ». Ceci lui permet d'offrir des formations CISCO au public et, atout incontestable, d'intégrer ce type d'enseignement dans le cursus du bachelier « informatique de gestion ».

PRINCIPAL POINT D'AMELIORATION DETECTE

- 1 Hormis les relations indirectes liées aux activités professionnelles d'une partie de ses enseignants et celles résultant des stages étudiants, la section est peu ouverte à l'environnement socioéconomique local et régional.

Recommandation : le comité des experts suggère d'explorer les possibilités de contacts, de partenariats (qui ne manquent pas dans la région) même si l'industrialisation y est faible. Des initiatives dans ce sens ne pourraient qu'améliorer la notoriété de la section.

CHAP 4 : La démarche qualité, la gouvernance et la stratégie

PRINCIPALES FORCES RECONNUES

- 1 Le rapport d'autoévaluation est soigné, complet et semble impartial. Néanmoins, il est parfois un peu trop général et pas assez spécifique au cursus évalué. L'analyse forces-faiblesses-opportunités-risques (SWOT) qui conclut le rapport est pertinente et a été appréciée par le comité des experts.
- 2 Au sujet de la démarche qualité en général, le comité des experts a relevé deux éléments prometteurs :
 - l'institut s'est engagé dans une démarche qualité à laquelle paraît adhérer une grande partie du personnel ;
 - la démarche qualité menée dans la section « informatique de gestion » a débouché sur diverses pistes d'actions dont certaines sont déjà en voie de réalisation, avec un échéancier et des responsables par action.
- 3 Le pilotage du programme s'est enrichi d'un outil depuis cette année : un questionnaire pour évaluer les enseignements par UF a été établi et est proposé aux étudiants.
- 4 La communication au sein de la section semble tout à fait fluide entre étudiants et professeurs, et entre étudiants et secrétariat.

PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES

- 1 La démarche qualité de la section a clairement induit une dynamique d'amélioration au sein du bachelier « informatique de gestion » et de l'institut. En soutien de cette dynamique, il y a eu beaucoup de « bénévolat », les entretiens en ont témoigné. Toutefois, il n'apparaît pas clairement que la commission interne d'évaluation ait pour projet de poursuivre ses travaux de réflexion. Le comité des experts s'interroge donc quant à la pérennisation de la démarche qualité et du processus d'amélioration continue qu'elle implique.

Recommandations :

- le comité des experts encourage l'institut à se donner des moyens suffisants pour poursuivre le travail de gestion de la qualité déjà accompli ;
 - de manière plus générale, le comité des experts suggère d'envisager une vision plus stratégique de la gestion de la section.
- 2 Pour l'instant, les résultats des évaluations des enseignements par les étudiants sont analysés uniquement par le titulaire de l'UF concernée. Le comité des experts se pose la question suivante : quel « retour » est finalement donné aux étudiants sur les conclusions qui se dégagent de ces résultats ?

Recommandation : le comité des experts suggère de réfléchir collectivement à la meilleure façon de tenir compte des résultats de ces évaluations.

- 3 Les étudiants ne sont pas représentés dans les organes consultatifs et décisionnels et ne semblent pas suffisamment impliqués dans la gestion de l'institut.

Recommandation : le comité des experts suggère la mise en place d'un organe de concertation avec avis consultatif des étudiants.

- 4 Le site web de l'institut pourrait probablement être rendu plus attractif. En particulier, il n'offre pas la meilleure vitrine possible au bachelier « informatique de gestion » :

- le visiteur ne trouve pas d'information sur les profils de sortie et les débouchés possibles ;
- il ne permet pas de se faire une idée très précise du contenu des unités de formation.

Recommandation : le comité des experts recommande de revoir la communication web. Il serait probablement opportun d'ajouter à la grille des UF une structure de liens entre chaque UF et une fiche reprenant les résultats d'apprentissage, le contenu, la méthode d'enseignement, etc.

- 5 Il n'existe pas de suivi des anciens étudiants, alors qu'un tel suivi pourrait sans doute jouer un rôle dans le développement des liens avec le monde professionnel. Cela permettrait également de les interroger sur l'évolution à donner à la section.

Recommandation : le comité des experts recommande de mettre en place un suivi des anciens étudiants (par exemple, via un réseau social professionnel).

Conclusion

De l'analyse du rapport d'autoévaluation et de sa visite à l'IEPSCF de Marche-en-Famenne, le comité des experts a retenu essentiellement les éléments suivants :

Les principaux atouts du bachelier « informatique de gestion » sont :

- l'engagement de l'équipe enseignante et sa disponibilité pour les étudiants ;
- le niveau de l'enseignement qu'elle propose ;
- l'ancrage professionnel de l'enseignement et la pédagogie orientée vers le concret ;
- l'encouragement à l'apprentissage autonome ;
- la plateforme numérique déjà bien utilisée ;
- la large place accordée à l'évaluation continue et formative ;
- le climat de confiance entre enseignants et étudiants ;
- la direction à l'écoute et encadrant de près le fonctionnement de la section ;
- les formations CISCO offertes au public et intégrées au bachelier ;
- une infrastructure matérielle et logicielle moderne ;
- la démarche qualité dont les premiers résultats apparaissent clairement.

Parmi les défis à relever, il y aura probablement :

- mieux intégrer l'approche par compétences ;
- exploiter de façon avancée la plateforme numérique ;
- harmoniser la qualité des supports de cours ;
- remédier au problème des étudiants ne présentant pas l'épreuve intégrée ;
- mesurer la charge de travail des étudiants en unités ECTS ;
- définir une politique de formation continuée des enseignants tant pédagogique que technique ;
- s'ouvrir davantage à l'environnement extérieur ;
- pérenniser la démarche qualité et envisager une vision plus stratégique ;
- améliorer la vitrine web.

En ce qui concerne les opportunités dont peut bénéficier la section, le comité des experts en souligne quelques-unes :

- le soutien fourni par l'autorité de tutelle (dossiers pédagogiques, guidance pour l'amélioration de la qualité) ;
- l'organisation modulaire et la valorisation des acquis propres à l'enseignement de promotion sociale et en adéquation avec le public visé ;
- l'évolution rapide de l'informatique qui crée des besoins de formation ;
- un établissement constituant, avec ses trois bacheliers, un centre d'enseignement supérieur de proximité pour adultes, à l'écart des centres urbains ;
- le voisinage du Grand-duché de Luxembourg et de son bassin d'emploi.

Pour les risques, le comité des experts relève en particulier :

- les exigences en « sacrifices familiaux » de ce type de cursus pour les étudiants travailleurs ;
- la petite taille de la section qui peut poser le problème de sa viabilité ;
- le caractère rural marqué et la faible densité de la population qui limitent le nombre potentiel d'étudiants ;
- un tissu industriel constitué essentiellement de petites entreprises offrant moins d'emplois dans le secteur informatique ;
- la faiblesse des moyens de transport en commun en soirée.

En conclusion générale, le comité des experts retient surtout de sa visite à l'IEPSCF de Marche-en-Famenne que cette institut constitue un bel exemple de mise en œuvre d'une pédagogie adaptée aux adultes qui semble porter ses fruits, tant sur le plan de la compétence technique des étudiants que sur le plan de la confiance en soi et du développement personnel. Cette pédagogie correspond tout à fait aux objectifs de l'enseignement de promotion sociale.

EN SYNTHÈSE

Points forts	Points d'amélioration
<ul style="list-style-type: none">⇒ L'engagement et la disponibilité des enseignants⇒ Le niveau de l'enseignement proposé⇒ L'ancrage professionnel de l'enseignement et la pédagogie orientée vers le concret⇒ L'encouragement à l'apprentissage autonome⇒ La plateforme numérique déjà bien utilisée⇒ La place accordée à l'évaluation continue et formative⇒ Le climat de confiance entre enseignants et étudiants⇒ La direction à l'écoute et encadrant de près le fonctionnement de la section⇒ Les formations CISCO⇒ L'infrastructure matérielle et logicielle⇒ La démarche qualité et ses premiers résultats	<ul style="list-style-type: none">⇒ L'approche par compétences n'ayant pas fait l'objet d'une réflexion collective⇒ L'exploitation peu avancée de la plateforme numérique⇒ La qualité hétérogène des supports de cours⇒ La part d'étudiants ne présentant pas l'épreuve intégrée⇒ Le manque de recours aux ECTS pour mesurer la charge de travail des étudiants⇒ L'absence de définition d'une politique de formation continuée des enseignants⇒ La faible ouverture de la section à l'environnement extérieur⇒ La pérennité de la démarche qualité non garantie⇒ Le manque de vision stratégique pour la section⇒ La vitrine web peu attractive

Opportunités et risques

Opportunités :

- ⇒ Le soutien fourni par l'autorité de tutelle
- ⇒ L'organisation modulaire et la valorisation des acquis propres à l'enseignement de promotion sociale
- ⇒ L'évolution rapide de l'informatique qui crée des besoins de formation
- ⇒ Un établissement constituant, avec ses trois bacheliers, un centre d'enseignement supérieur de proximité pour adultes
- ⇒ Le voisinage du Grand-duché de Luxembourg

Risques :

- ⇒ Les exigences en « sacrifices familiaux » imposé par ce type de cursus aux étudiants travailleurs
- ⇒ La petite taille de la section qui peut poser le problème de sa viabilité
- ⇒ Le caractère rural et la faible densité de la population qui limitent le nombre potentiel d'étudiants
- ⇒ Le tissu industriel constitué de petites entreprises offrant moins de débouchés dans le secteur informatique
- ⇒ La faiblesse des moyens de transport en commun

Recommandations

- ⇒ Mettre en place une réflexion collective autour de l'approche par compétences
- ⇒ Généraliser à tous les enseignants l'usage de la plateforme numérique et de ses fonctionnalités pédagogiques
- ⇒ Déterminer collectivement le contenu à donner aux supports de cours
- ⇒ Analyser, en concertation avec les étudiants, le problème de l'abandon au moment de l'épreuve intégrée
- ⇒ Mesurer la charge de travail des étudiants en unités ECTS et l'adapter à la norme prévue
- ⇒ Définir une politique de formation continuée des enseignants la plus cohérente possible
- ⇒ S'ouvrir davantage sur le voisinage socioéconomique immédiat
- ⇒ Pérenniser la démarche qualité et envisager une vision plus stratégique de la gestion de la section
- ⇒ Revoir la communication web



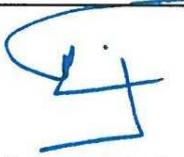
Evaluation 2011-2012 des cursus
Informatique

Droit de réponse de l'établissement évalué

Commentaire général éventuel :

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

Nom et signature du Directeur


Michel BONJEAN

Nom et signature de la coordonnatrice
de l'autoévaluation


Anne GEORIS