



Agence pour l'Évaluation de
la Qualité de l'Enseignement Supérieur

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

RAPPORT FINAL DE SYNTHÈSE

Institut Provincial d'Enseignement de Promotion Sociale de Verviers

Comité des experts :
M. José FIADEIRO, président
MM. Fabrice KORDON, Alain MARTEL et Joseph PIRSON,
Mme Catherine ROUCAIROL, M. Jean-Luc SYNAVE, 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 de tous les cursus « Informatique »¹. Dans ce cadre, le comité des experts susmentionné, mandaté par l'AEQES, s'est rendu les 8 et 9 novembre 2011 à l'Institut Provincial d'Enseignement de Promotion Sociale de Verviers (IPEPS Verviers) 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 de la direction 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 entrevues 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).

PRESENTATION DE L'INSTITUTION

L'Institut Provincial d'Enseignement de Promotion Sociale de Verviers (IPEPS Verviers) délivre un enseignement supérieur de type court de promotion sociale à orientation technologique. Son pouvoir organisateur est la Province de Liège. Ce pouvoir organisateur est affilié au Conseil des Pouvoirs Organisateur de l'Enseignement Officiel Neutre Subventionné (CPEONS). Un autre institut provincial, à Verviers, offre une orientation commerciale. Cette répartition est historique ; elle résulte d'une scission du seul institut provincial lorsqu'il est devenu trop grand.

Les études supérieures organisées par l'IPEPS Verviers débouchent sur l'obtention des titres de bachelier en *électromécanique, informatique de gestion, et éducation spécialisée en accompagnement psycho-éducatif*. Dans le domaine de l'informatique, l'institut organise aussi les sections *opérateur de saisie* (niveau secondaire inférieur) et *technicien en informatique et bureautique* (niveau secondaire supérieur), lesquelles constituent une filière informatique complète avec le bachelier. L'établissement offre également un nombre assez élevé de formations techniques.

L'établissement compte deux types de public – des adultes qui travaillent en journée (pour développer leurs compétences) et des demandeurs d'emplois (pour acquérir un diplôme). La répartition est de 50-50. La population d'étrangers étant assez élevée, l'établissement organise un grand nombre de classes de langues.

CHAP 1er : Programmes et approches pédagogiques

PRINCIPALES FORCES RECONNUES

- 1 L'établissement répond bien, dans tous les axes pédagogiques, aux objectifs généraux de l'enseignement de promotion sociale. En effet :
 - il 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 et la mobilité des étudiants entre établissements.
 - la formation se tient entièrement en soirée (la formation du samedi matin étant désormais dispensée en semaine).
 - de plus, l'établissement remplit bien les missions dévolues à l'enseignement de promotion sociale dans un contexte socio-économique difficile : la bonne insertion professionnelle (mesurée par le taux d'embauche après le diplôme) en fait preuve.

- 2 L'établissement poursuit une stratégie de complémentarité sous la forme d'une filière informatique partant de l'enseignement secondaire inférieur et supérieur jusqu'au bachelier.

Recommandations : le comité des experts encourage l'établissement à poursuivre cette démarche même si, jusqu'à présent, la filière n'a pas opéré comme souhaité. Il suggère qu'au-delà des événements déjà organisés (qui regroupent déjà toute la filière), l'établissement invite les étudiants des niveaux inférieurs à la défense des épreuves intégrées. Ceci pourrait aider à démystifier la formation au niveau du bachelier et, en même temps, à la promouvoir.

- 3 Les témoignages recueillis par le comité des experts pendant la visite et les données statistiques obtenues par l'établissement auprès des anciens étudiants attestent que la formation au sein de l'établissement se poursuit dans une bonne ambiance et avec un bon esprit de groupe, et que l'approche pédagogique est appréciée par les étudiants, notamment au travers de la disponibilité et de l'ouverture des enseignants via un accompagnement individualisé.
- 4 Des unités de formation de guidance, organisées en septembre, visent la remise à niveau préalable en français et mathématiques. Cela permet à l'établissement de mieux gérer la grande hétérogénéité de la formation de base des rentrants et prévenir, dans une certaine mesure, le décrochage en début d'études (qui conduit souvent à l'abandon). L'organisation de cette guidance est encore en évolution, l'établissement cherchant à trouver la meilleure façon d'inciter les étudiants à suivre les séances et à en profiter.
- 5 Les étudiants sont bien préparés à la recherche de stage et d'emploi –rédaction d'un curriculum vitae et lettres de motivation, préparation aux entretiens d'embauche, tenue personnelle, entre autres– ; le cours de Communication professionnelle est très bien organisé, en dialogue avec les enseignants en informatique.
- 6 La formation en programmation est un réel point fort de l'établissement :
 - les documents consultés par le comité et les rencontres tenues avec les enseignants montrent qu'elle met l'accent sur une méthodologie permettant l'apprentissage de nouveaux langages et donc le développement de l'autonomie de l'étudiant. L'importance de bien documenter les programmes et de veiller à leur lisibilité est aussi mise en évidence.
 - des projets menés en équipe sont organisés, dont le projet de développement sous interface graphique, ce qui a été relevé pendant les rencontres avec les étudiants et les diplômés.

- les données statistiques obtenues par l'établissement et les témoignages recueillis par le comité auprès des employeurs et des étudiants diplômés ont confirmé la bonne réputation de l'établissement pour la formation technique en programmation.
- 7 L'établissement offre un cadrage pédagogique précis et attentif aux besoins des étudiants :
- les fiches des unités de formation sont bien organisées et informent les étudiants sur le programme, les capacités terminales, les modes d'évaluation, la table des matières et la bibliographie.
 - les évaluations sont organisées de façon à assurer une bonne répartition entre le travail journalier et l'évaluation finale de chaque unité de formation.
 - certaines unités de formation sont aussi étalées dans le temps pour faciliter les apprentissages.
- 8 La place des stages et de l'épreuve intégrée dans la formation (ainsi que leur accompagnement) a été le sujet d'une réflexion élaborée :
- les modalités d'exécution et d'évaluation des stages sont bien décrites en référence aux dossiers pédagogiques et mettent en évidence les tâches du tuteur en entreprise et de l'accompagnateur au sein de l'école. Un carnet de stage est présenté de manière très précise.
 - un guide de l'épreuve intégrée a été élaboré d'une manière très claire, mettant en évidence les résultats d'apprentissage escomptés, détaillant la part d'autonomie de l'étudiant ainsi que les contraintes fixées par l'établissement.
 - les étudiants sont préparés à la défense de l'épreuve intégrée grâce à l'organisation d'une défense à blanc. Des travaux de fin d'études d'années précédentes sont aussi mis à la disposition des étudiants.

PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES

- 1 Les documents consultés et les témoignages recueillis par le comité des experts pendant la visite ainsi que les résultats de l'enquête menée par l'établissement auprès des anciens étudiants révèlent que certains cours (notamment la formation en systèmes et réseaux) nécessitent une actualisation et un renforcement.

Recommandations : le comité des experts invite l'établissement à veiller (dans le cadre des dossiers pédagogiques et des degrés de liberté accordés) à :

- actualiser les contenus des cours et des références bibliographiques associées ;
- développer des synergies avec les anciens et les employeurs de façon à mieux suivre non seulement l'état de l'art mais aussi les grandes tendances de l'évolution des besoins des entreprises et des technologies qui sont en train de s'imposer ;
- introduire de la gestion de projet dans la formation, notamment une introduction aux systèmes de gestion de versions et de développement collaboratif de logiciel en général ;
- sensibiliser davantage les étudiants au développement et à l'utilisation des logiciels libres ;
- introduire davantage de connaissances sur le commerce et le fonctionnement des entreprises dans la formation.

- 2 Les stages manquent d'accompagnement de la part de l'établissement et, dans certains cas, également de la part du tuteur en entreprise. La documentation mise à la disposition du comité des experts montre aussi que le rapport de stage est souvent trop succinct et ne respecte pas toujours les consignes du carnet de stage.

Recommandations : le comité des experts préconise d'accroître la concertation étudiant-enseignant-tuteur et d'assurer un meilleur suivi de la rédaction du rapport.

- 3 Les opportunités offertes par les stages pour accentuer les liens avec le monde professionnel et ouvrir les étudiants au marché non-local ne sont pas toujours saisies par l'établissement.

Recommandations : le comité des experts suggère à l'établissement de prévoir une soutenance orale du rapport en présence du tuteur de façon à renforcer l'engagement avec les entreprises. Il incite aussi l'établissement à piloter de plus près la recherche de stage et mettre en place des outils d'aide à cette recherche, ainsi qu'à encourager les étudiants à chercher des stages auprès de plus grosses sociétés spécialisées, éventuellement en dehors de la région de Verviers.

- 4 L'organisation des épreuves intégrées manque de variété au niveau des sujets. En effet, les témoignages recueillis et la documentation consultée donnent à croire que les sujets tournent essentiellement autour du développement d'une application. De même, le jury de défense semble être toujours composé des mêmes trois membres.

Recommandations : le comité des experts incite l'établissement à veiller à diversifier les sujets, à augmenter la taille des jurys (en faisant intervenir le « client » du projet), et à faire varier les profils d'intervenants (intérieurs et extérieurs). Il suggère aussi à l'établissement de communiquer les défenses des épreuves intégrées aux étudiants (en particulier ceux de la filière du secondaire) afin de favoriser leur présence lors des séances publiques.

- 5 La norme ECTS (*European Credit Transfer and Accumulation System*) — qui mesure la charge effective des cours, travaux pratiques, travaux dirigés, exercices, projets et mémoires, ainsi que le travail individuel hors cours — n'est pas encore assez exploitée.

Recommandations : le comité des experts incite l'établissement à mener à bien l'enquête auprès des étudiants déjà prévue pour septembre 2012 dont le but serait de vérifier que la charge de travail reprise en ECTS est conforme à la réalité. Il préconise aussi qu'un plan de réflexion-action soit entamé par l'établissement avec une échéance bien précise pour analyser les résultats de l'enquête et prendre les actions nécessaires pour que la charge de travail demandée soit mise en concordance avec celle attribuée par la Communauté française à chaque unité de formation, et que cette charge (notamment la part attribuée au travail à domicile) soit communiquée aux étudiants et explicitée sur la fiche de chaque unité de formation.

CHAP 2 : Ressources humaines et matérielles

PRINCIPALES FORCES RECONNUES

- 1 Au niveau des ressources humaines, le comité des experts souligne :
 - la grande disponibilité et la motivation de la direction et de l'équipe enseignante : les témoignages recueillis ainsi que les données statistiques obtenues par l'établissement, attestent que les besoins des étudiants tendent à être satisfaits dans toute la mesure du possible et que les étudiants se sentent bien encadrés ;
 - la stabilité de l'équipe enseignante qui, lors des entretiens, a été perçue comme très soudée ;
 - la disponibilité et la polyvalence de l'équipe administrative ;
 - l'existence d'un éducateur référent qui accompagne les étudiants pendant tout leur parcours ;
 - la stratégie de partenariat avec l'IPEPS Seraing visant une plus grande transversalité régionale dans le domaine de l'enseignement supérieur en informatique, qui consiste pour les enseignants à travailler dans les deux instituts afin d'y donner les mêmes cours. Cela leur permet de se spécialiser dans des unités de formation particulières et d'homogénéiser les compétences et les niveaux dans l'enseignement de promotion sociale de la Province de Liège.

Recommandations : le comité des experts incite l'établissement à poursuivre et approfondir le partenariat avec l'IPEPS Seraing dont la plus-value pédagogique est très claire. Les témoignages recueillis montrent que la démarche a été bien accueillie par les enseignants et qu'elle leur a permis de restructurer et mieux préparer leurs cours. Le comité invite encore l'établissement à poursuivre les démarches déjà suivies pour assurer la bonne intégration des enseignants arrivant de Seraing ainsi que la coordination pédagogique.

- 2 Au niveau des ressources matérielles, le comité des experts souligne :
 - la qualité de l'environnement numérique mis à la disposition des étudiants et l'investissement en équipement en général (dont tableaux interactifs), soutenue en partie par une association sans but lucratif (ASBL), ce qui semble avoir un effet favorable sur la pédagogie ;
 - l'utilisation d'une épreuve intégrée pour développer un logiciel de gestion des délibérations et de planification des secondes sessions : il s'agit d'un exemple de bonne pratique à poursuivre ;
 - une décoration soignée et un aménagement intelligent des bâtiments (soutenus en partie par la même ASBL) qui favorise une bonne ambiance générale propice aux études ;
 - les démarches déjà entamées pour l'installation d'une école virtuelle.

PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES

- 1 Au niveau des ressources humaines, le comité des experts souligne ce qui suit :
 - l'équipe pédagogique est assez réduite, ce qui la rend plus vulnérable et réduit la diversité offerte aux étudiants en termes de méthodes, de points de vue et d'opportunités d'encadrement au niveau des stages et épreuves intégrées.
 - l'établissement n'a pas de politique de formation continue des enseignants.

Recommandations :

- le rapprochement avec l'IPEPS Seraing constituant une bonne opportunité pour élargir l'équipe pédagogique et, de cette façon, réduire le risque d'essoufflement dû au nombre important d'unités de formation jadis à la charge d'un seul enseignant, le comité des experts incite l'établissement à encourager la mutualisation des cours et la préparation des unités de formation

de façon à assurer une plus grande polyvalence de l'équipe. Le comité considère que cette forme de partenariat permettra aussi aux étudiants d'avoir davantage de points de vue différents et d'opportunités pour être encadrés, ce qui est important pour leur formation. Cette forme de diversité est encouragée.

- le comité des experts invite l'établissement à favoriser aussi l'intervention d'experts extérieurs au sein de l'équipe pédagogique.
- il préconise aussi que l'établissement profite davantage des centres de compétences pour la formation continue de ses personnels et qu'il se coordonne davantage avec le pouvoir organisateur et les autres établissements d'enseignement supérieur de façon à assurer un meilleur échange d'information sur les opportunités offertes dans ce domaine.

2 Au niveau des ressources matérielles, le comité des experts souligne ce qui suit :

- l'environnement numérique est encore à consolider.
- la bibliothèque disponible est trop réduite et n'est pas actualisée. Les témoignages recueillis pendant la visite indiquent que les étudiants s'arrangent entre eux d'une manière informelle pour trouver les ouvrages dont ils ont besoin ; la plupart du temps ils utilisent des ressources disponibles à travers Internet.

Recommandations :

- le comité des experts invite l'établissement à introduire le wifi au sein de l'établissement dans des lieux partagés tels que la cafétéria et les couloirs, entre autres.
- il l'incite aussi à favoriser l'utilisation de la plateforme virtuelle en veillant à faire participer l'ensemble des enseignants aux choix des fonctionnalités lors de son implémentation avec des échéances précises.
- il suggère que l'établissement mette à la disposition des étudiants des outils de collaboration pour mieux travailler en équipe et produire du logiciel de qualité pérenne ainsi qu'à leur apprendre la gestion de versions. Ceci pourrait aussi leur être utile pendant les stages et épreuves intégrées (par exemple, pour s'assurer que leur travail est sauvegardé au fur et à mesure qu'il est produit) ainsi qu'aux enseignants et maîtres de stage pour mieux suivre le progrès des étudiants.
- il invite aussi l'établissement à doter la bibliothèque d'ouvrages de référence (au moins ceux référencés dans les syllabi) et à profiter du Pôle Mosan (qui regroupe des institutions d'enseignement supérieur et universitaire des provinces de Liège, du Luxembourg et de Namur) pour accéder aux bibliothèques des autres établissements d'enseignement supérieur et créer un réseau de partage de ressources numériques.

CHAP 3 : Relations extérieures et services à la collectivité

PRINCIPALES FORCES RECONNUES

- 1 L'établissement a établi des partenariats avec un établissement voisin pour le partage d'infrastructures et matériel et avec l'IPEPS Seraing pour le partage d'enseignants.
- 2 Des initiatives de promotion de l'établissement sont déjà en cours telles que l'organisation de journées portes ouvertes et la publicité dans les médias locaux.

PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES

- 1 La communication avec le monde professionnel est insuffisante. L'entretien entre le comité des experts et des représentants des employeurs lors de la visite fait apparaître qu'ils apprécient beaucoup les idées nouvelles apportées par les stagiaires et le contact créé avec des personnalités qui leur sont souvent utiles. Ils semblent donc être prêts à s'engager davantage avec l'établissement, par exemple en participant à des jurys d'épreuves intégrées ou à des séminaires de formation ou d'information sur les débouchés en informatique.

Recommandations :

- le comité des experts incite l'établissement à introduire des représentants du monde professionnel dans les jurys de l'épreuve intégrée de façon à renforcer les liens avec les entreprises et augmenter la visibilité de l'établissement.
- il préconise également d'associer les professionnels à l'actualisation du programme de façon à s'assurer que les formations répondent bien aux besoins industriels et à engager davantage les entreprises dans la vie de l'établissement.

- 2 Malgré la politique de communication mise en place, l'IPEPS Verviers en général et la filière informatique en particulier manquent de visibilité.

Recommandations :

- le comité des experts fait suite à la suggestion émise pendant leur rencontre avec les anciens étudiants et recommande à l'établissement « d'utiliser les règles du privé » dans sa promotion, notamment de mieux se servir des technologies de l'information qui sont utilisées par la société en général pour rechercher et échanger de l'information.
- il suggère aussi que l'établissement fasse appel à la participation des étudiants (actuels et anciens) dans la conception et le développement des moyens de promotion.

CHAP 4 : Démarche qualité, gouvernance et stratégie

PRINCIPALES FORCES RECONNUES

- 1 L'établissement a mis en route la démarche qualité et produit une bonne analyse SWOT (forces-faiblesses-opportunités-menaces) ainsi qu'une liste d'actions à suivre. La commission d'évaluation interne a intégré deux représentants des étudiants qui étaient volontaires et a réalisé une enquête auprès des étudiants diplômés.
- 2 La taille et la culture de communication interne de l'établissement favorisent les contacts entre toutes les parties prenantes : direction, enseignants, personnel administratif et éducatif et étudiants.

PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES

- 1 La commission d'évaluation interne n'a pas produit de fiches d'actions formalisées permettant de responsabiliser les parties prenantes de l'établissement et d'établir un planning et des priorités. La coordination des activités de la commission d'évaluation interne manque aussi de documentation, notamment au niveau des procès verbaux des réunions entretenues.

Recommandations : le comité des experts incite l'établissement à ne plus délayer la réalisation d'un plan d'action avec des fiches d'actions formelles. Il invite aussi l'établissement à produire des procès verbaux suffisamment détaillés pour que la prise de décisions et l'attribution de responsabilités soient clairement documentées.

- 2 La récolte et l'analyse de données pour le pilotage du programme sont insuffisantes, ce qui rend difficile d'assurer une cohérence globale du cursus et de veiller à son adéquation à la mission de l'établissement.
 - Seule une enquête de satisfaction auprès des anciens étudiants a été réalisée.
 - Une procédure systématisée d'évaluation des enseignements par les étudiants n'a pas encore été mise en place : le recueil des avis d'étudiants est laissé à l'appréciation des enseignants et ceci d'une manière informelle.

Recommandations :

- le comité des experts incite l'établissement à introduire des procédures systématisées de récolte et d'analyse de données, notamment pour l'évaluation des enseignements par les étudiants, de façon à pouvoir actualiser ou adapter les programmes ainsi que corriger les approches pédagogiques pour mieux atteindre les objectifs globaux de formation. Il invite l'établissement à adopter une attitude dynamique et développer les questionnaires qui s'adaptent mieux à ses besoins et à son mode de fonctionnement.
- le comité tient à préciser qu'une telle évaluation systématique du contenu des programmes et des approches pédagogiques ne nuit en rien à la liberté pédagogique de chaque enseignant ni au côté humain et individualisé de la formation. À la suite des témoignages recueillis pendant la visite, le comité encourage aussi l'établissement à poursuivre, en outre, des formes de consultation plus personnelles et directes avec les étudiants mais il recommande que celles-ci soient organisées conjointement entre l'éducateur référent et le représentant des étudiants, sans la présence des enseignants.
- il préconise finalement que des procédures soient mises en place pour assurer le suivi des cohortes d'étudiants et pour recueillir les opinions des employeurs.

- 3 Le suivi des anciens est insuffisant. Or, tant la réponse obtenue par l'établissement à l'enquête qu'il a menée auprès des étudiants diplômés que les entretiens pendant la visite montrent que l'établissement peut compter sur un groupe d'anciens étudiants fiers de leur formation et prêts à aider l'établissement et ses nouveaux étudiants. Par exemple, leur connaissance du monde professionnel en dehors de la région (notamment à Bruxelles et en Allemagne) pourrait être utilisée pour mieux informer les étudiants des opportunités des stages ou d'emploi. Pendant leurs études, ces étudiants avaient déjà utilisé les réseaux sociaux pour s'organiser (ce qui se passe toujours, d'une manière informelle, parmi les étudiants rencontrés par le comité), ce qui montre que des procédures de suivi peuvent être trouvées en dialogue avec ces différents groupes pour mieux assurer la communication entre eux et l'établissement.

Recommandations :

- le comité des experts invite l'établissement à mettre en place des procédures de suivi des anciens ainsi que des moyens de communication qui puissent les aider à une insertion professionnelle (par exemple, à travers le partage d'offres d'emploi reçues par l'établissement), les engager davantage dans la vie de l'établissement et favoriser le contact entre eux et les étudiants (par exemple, au niveau de la recherche de stages).
- il encourage aussi l'établissement à poursuivre les actions déjà identifiées dans ce domaine, notamment la constitution d'un carnet d'adresses de ses anciens pour répertorier les possibilités de stage et d'emploi ainsi que leur intégration comme membres externes dans des jurys de défense des épreuves intégrées.
- il recommande également que l'établissement veille à une utilisation judicieuse des technologies de l'information de façon à bien intégrer les ressources et les moyens de communication envisagés et qu'il fasse appel aux étudiants pour participer à la conception et au développement de ces initiatives (dont ils seront les principaux bénéficiaires).

Conclusion

L'image qui ressort de l'analyse du rapport d'évaluation et des entretiens est celle d'une structure stable dont la gouvernance favorise les contacts entre toutes les parties prenantes (direction, enseignants, personnel administratif et éducatif et étudiants). La grande disponibilité du personnel fait que les besoins des étudiants tendent à être satisfaits dans toute la mesure du possible et que les étudiants se sentent bien encadrés.

Il est aussi ressorti très clairement des témoignages recueillis que, grâce à la qualité de la formation et du support dispensés par les différentes équipes, l'établissement a su créer une très bonne ambiance, un esprit de groupe parmi ses étudiants ainsi qu'une bonne image chez les employeurs. L'établissement a donc le potentiel pour s'ouvrir davantage sur l'extérieur et ainsi maîtriser les risques dus aux circonstances souvent difficiles du monde socio-économique qui l'entoure. La connaissance que les anciens ont du monde professionnel en dehors de la région (par exemple, à Bruxelles et en Allemagne parmi ceux que le comité a rencontrés) pourrait être utilisée pour mieux informer les étudiants des opportunités de stages ou d'emploi et ainsi contrecarrer la faible mobilité des étudiants. Il serait aussi important d'intégrer davantage le monde professionnel dans le fonctionnement de l'établissement, par exemple en invitant des employeurs à participer à des jurys d'épreuves intégrées ou à donner des séminaires de formation ou d'information sur les débouchés en informatique. Des vocations pourraient ainsi être suscitées, notamment dans le cadre de la filière informatique (du secondaire inférieur et supérieur au bachelier).

En effet, l'évolution sociale et économique déjà observée (et qui devra se développer dans les années à venir) demande que les établissements d'enseignement supérieur (ceux de promotion sociale inclus) s'ouvrent davantage au monde extérieur et soient préparés pour évoluer en consonance avec la société et l'économie régionale. La démarche qualité est là justement pour aider les établissements à mieux s'intégrer dans une société en évolution constante. En particulier, ils doivent adopter des procédures plus formelles et systématisées à travers lesquelles ils pourront piloter leurs programmes et communiquer avec toutes les parties prenantes, entreprendre des démarches d'amélioration quand il le faut, et ainsi répondre aux attentes d'une communauté qui requiert sans cesse plus de qualité dans les services échangés. Ces démarches sont compatibles avec la petite taille d'établissements comme l'IPEPS Verviers et ne nuisent en rien à la liberté pédagogique de chaque enseignant ni au côté humain et individualisé de la formation. Au contraire, elles les aident à créer une culture et une mémoire qui pourra diminuer les risques que des changements potentiels de personnel clé peuvent constituer pour une petite équipe, aussi compétente et soudée soit-elle.

La stratégie de partenariat avec l'IPEPS Seraing sur le partage d'enseignants montre que l'institut a déjà commencé à saisir les avantages de s'associer à d'autres établissements. Elle permet d'élargir l'équipe pédagogique et, de cette façon, de réduire le risque d'essoufflement des enseignants dû au grand nombre d'unités de formation jadis à leur charge, d'homogénéiser les compétences et les niveaux dans l'enseignement, et aussi d'offrir aux étudiants davantage de points de vue et d'opportunités pour être encadrés, ce qui est important pour leur formation. Cependant, il serait important d'encourager en même temps la mutualisation des cours et de la préparation des unités de formation de façon à assurer une plus grande polyvalence de l'équipe. L'avènement du « *cloud computing* » et la banalisation de la virtualisation offrent aussi des opportunités pour que ces réseaux se développent davantage en partageant des ressources et en mettant à la disponibilité des étudiants des services utiles d'un point de vue pédagogique.

Le comité des experts est parfaitement conscient que l'établissement n'a pas de réel pouvoir de décision à plusieurs niveaux et doit respecter des contraintes, souvent très fortes, imposées par des directives données pour l'enseignement de promotion sociale par décret. Cela dit, il encourage l'établissement à faire un usage créatif des degrés de liberté qu'il a, à exploiter l'utilisation des ressources numériques de plus en plus disponibles et à engager davantage les milieux professionnels.

EN SYNTHÈSE

Points forts	Points d'amélioration
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ La qualité de la formation technique dispensée, surtout au niveau de la programmation ⇒ L'approche pédagogique et l'accompagnement individualisé dispensés par les enseignants ⇒ La bonne ambiance et l'esprit de groupe régnant parmi les étudiants ⇒ La disponibilité, l'ouverture et l'engagement de la direction, enseignants et équipe administrative ⇒ La qualité de l'équipement et des infrastructures, et le souci de créer une bonne ambiance de travail ⇒ Le partenariat avec l'IPEPS Seraing ⇒ La filière informatique secondaire-bachelier 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Au niveau de la démarche qualité, le manque d'un plan formel de suivi des actions relevées par l'exercice d'autoévaluation ⇒ Une procédure systématisée pour l'évaluation des enseignements non encore implémentée ⇒ Le manque d'actualisation régulière des cours ⇒ L'environnement numérique non encore consolidé ⇒ Le manque de contacts avec les anciens et le monde professionnel ⇒ Le manque de visibilité de l'établissement en général et de la filière informatique en particulier

Opportunités et risques
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Les partenariats avec des institutions locales ou régionales (dont celui déjà établi avec l'IPEPS Seraing est un bon exemple) mais aussi au sein du Pôle Mosan (qui regroupe des institutions d'enseignement supérieur et universitaire des provinces de Liège, du Luxembourg et de Namur) sont des opportunités à saisir ⇒ L'avènement du « <i>cloud computing</i> », la banalisation de la virtualisation et l'adoption progressive des réseaux sociaux par la société offrent des opportunités pour accroître, avec des coûts limités, l'offre de services utiles tant au niveau pédagogique qu'administratif et la visibilité de l'établissement ⇒ Les difficultés de l'environnement socio-économique de la région, ainsi que la chute du nombre d'inscriptions, créent un risque pour la formation dispensée par l'établissement

Recommandations
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Formaliser, établir des priorités et hiérarchiser les actions relevées par l'exercice d'autoévaluation (court, moyen et long terme) dans un plan stratégique et introduire des procédures systématisées de récolte de données, notamment pour l'évaluation des enseignements par les étudiants ⇒ Encourager la mutualisation des cours et la préparation des unités de formation de façon à assurer une plus grande polyvalence de l'équipe enseignante et diminuer les risques que des changements potentiels de personnel clé peuvent constituer pour une petite équipe, aussi compétente et soudée soit-elle ⇒ Organiser des réunions pédagogiques fréquentes ⇒ Favoriser l'utilisation de la plateforme virtuelle et faire une utilisation plus efficace des technologies de l'information pour améliorer l'environnement numérique des étudiants ainsi que la communication interne et externe ⇒ Développer les réseaux d'anciens et d'employeurs ; veiller à les intégrer comme membres externes des jurys de défense ; les associer à l'actualisation des programmes de façon à les engager davantage dans la vie de l'établissement et éviter qu'une distance trop importante avec le monde professionnel ne se crée



Evaluation 2011-2012 des cursus
Informatique

Droit de réponse de l'établissement évalué

Commentaire général éventuel :

La Direction de l'IPEPS de Verviers ainsi que toute l'équipe pédagogique et administrative remercient l'AEQES et les experts invités pour le temps qu'ils nous ont consacré et la qualité de leur évaluation. Le climat constructif et convivial dans lequel s'est déroulée la visite a été apprécié de tous. Nous sommes heureux des nombreux atouts relevés dans le rapport et nous nous efforcerons de les faire perdurer. Quant aux points d'amélioration, la plupart nous semblent pertinents et nous avons déjà commencé à les mettre en œuvre.

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

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

Cox Tricheline


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

Hugues SCHERBER
