

**Evaluation des bacheliers « informatique de gestion » et  
« informatique et systèmes » (finalité technologie de l'informatique)  
2011-2012**

**RAPPORT FINAL DE SYNTHÈSE**

**Institut d'Enseignement de Promotion Sociale de la Communauté française Uccle  
(IEPSCF Uccle)**

Comité des experts :

M. Michaël LEUSCHEL, président

M. Philippe DRUGMAND, Mme Catherine ROUCAIROL,

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 de tous les cursus en « Informatique »<sup>1</sup>. Dans ce cadre, le comité des experts susmentionné, mandaté par l'AEQES, s'est rendu les 7, 8 et 9 février 2012 à l'Institut d'enseignement de Promotion sociale de la Communauté française (IEPSCF) Uccle, afin de procéder à l'évaluation des bacheliers en « informatique de gestion » et « informatique et systèmes ». 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 de leurs auditions 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 entrevues et qui ont témoigné avec franchise et ouverture de leur expérience. Néanmoins, le comité des experts regrette de n'avoir pu rencontrer de représentants de la profession et qu'un étudiant pour les stages et le travail de fin d'étude et pour l'entretien dédié aux anciens étudiants.

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.

Ce rapport décrit à la fois le bachelier « **informatique de gestion** » et le bachelier « **informatique et systèmes** » (finalité technologie de l'informatique) organisés par l'IEPSCF de Uccle. Les remarques spécifiques à l'un des deux bacheliers seront mises en évidence via le code couleur ci-dessus.

---

<sup>1</sup> 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 » (organisé à l'université).

## **PRESENTATION DE L'INSTITUTION**

L'IEPSCF de Uccle est un des plus grands établissements d'enseignement de promotion sociale de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Il offre à la fois des formations de type court et long, en journée et en soirée.

L'institut s'organise en trois départements :

- le département langues ;
- le département économique, dans lequel se retrouve le bachelier informatique de gestion ;
- le département technique, dans lequel se retrouve le bachelier informatique et systèmes (finalité : technologie de l'informatique).

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

---

### *PRINCIPALES FORCES RECONNUES*

- 1 Les programmes offrent une bonne flexibilité pour les étudiants en permettant une approche modulaire (pour **l'informatique et systèmes** en journée et en soirée), ce qui permet aux étudiants d'obtenir le diplôme en trois ans.
- 2 Les programmes répondent bien aux objectifs de l'enseignement de promotion sociale (EPS) puisqu'ils concourent à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire, d'une part ; et répondent 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. Ces deux objectifs figurent textuellement dans le décret de 1991 sur l'EPS. Dans le cadre du programme **informatique et systèmes**, la préparation à la certification Cisco est très appréciée par les étudiants rencontrés.
- 3 Globalement, les étudiants rencontrés apprécient l'enseignement et ont un bon contact avec leurs enseignants.
- 4 Le comité des experts note une sensibilisation à l'utilisation des logiciels libres.
- 5 Le comité des experts a pu constater des initiatives dans le cadre des plateformes d'échange.

Recommandation : le comité des experts suggère cependant une réflexion approfondie sur l'utilisation généralisée d'une plateforme pédagogique unique, avec des fonctionnalités définies par les enseignants, et une formation à son usage, de préférence organisée au niveau de l'établissement.

### *PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES*

- 1 Le comité des experts a observé une absence de coordination pédagogique et de réflexion formelle au niveau des programmes. Le comité des experts note également un manque de communication entre les deux sections informatiques.

Recommandations :

- désigner un coordinateur pédagogique pour chaque section, qui serait notamment chargé de réunir régulièrement les équipes enseignantes ; ceci afin de mettre à jour et d'harmoniser les différents enseignements ;
  - favoriser les synergies entre les deux sections (notamment au niveau des pratiques pédagogiques, des modes d'évaluation, du contenu des cours, etc.).
- 2 Les étudiants rencontrés souhaitent avoir un enseignant référent, par exemple en cas de difficulté.

Recommandation : ce rôle pourrait être pris par le coordinateur de section.

- 3 Le comité des experts constate que la part d'autonomie utilisée par les enseignants vis-à-vis des dossiers pédagogiques reste faible. Pourtant, certains d'entre eux considèrent les dossiers pédagogiques comme « moyennement adaptés aux évolutions sociales et pédagogiques ».

Recommandations :

- utiliser la part d'autonomie dont disposent les enseignants pour remédier au manque d'actualisation des cours.
- en **informatique de gestion**, communiquer avec les représentants de l'institut participant à la révision du profil professionnel et des dossiers pédagogiques du bachelier d'informatique de gestion.

- 4 Le comité des experts a constaté un manque d'ouverture aux entreprises. Les enseignants exploitent particulièrement peu de ressources extérieures à l'établissement.

Recommandation : faire plus souvent appel à des experts externes.

- 5 En **informatique de gestion**, le comité des experts observe la légèreté de certains rapports de travaux d'épreuve intégrée, avec un manque d'autoévaluation et de réflexion.

Recommandation : développer les aspects liés à l'évaluation de l'épreuve intégrée et en uniformiser les critères.

- 6 Le comité des experts regrette l'absence de remédiation, le manque de tutorat et de suivi individuel.

Recommandation : généraliser le suivi des étudiants.

- 7 Bien que les chiffres statistiques fournis dans le rapport d'autoévaluation soient très incomplets et ne permettent pas au comité des experts de se rendre compte des taux de réussite, d'abandon et d'assistance aux cours, le comité des experts a appris durant les entretiens que les taux d'abandons étaient très élevés et les taux de réussite relativement bas.

Recommandation : étudier le problème des abandons et des absences pour pouvoir formuler un plan de remédiation.

- 8 Les crédits ECTS ne sont pas mis en pratique au sein des sections visitées. Beaucoup d'étudiants et d'enseignants rencontrés ne sont pas au courant de ce dispositif.

Recommandation : informer les parties prenantes sur la charge de travail en termes de crédits ECTS (*European Credit Transfer System*).

- 9 Les supports pédagogiques, en papier ou en ligne, ne sont pas systématiquement mis à disposition des étudiants.

Recommandation : mettre ces supports à disposition pour tous les cours, idéalement sur une plateforme d'échange commune.

- 10 Les modalités et les critères d'évaluation des cours ne sont pas systématiquement communiqués aux étudiants.

Recommandations :

- il faut absolument harmoniser, formaliser et communiquer les critères d'évaluation pour tous les cours.
- le comité des experts recommande fortement de favoriser l'évaluation continue et formative pour aider l'étudiant dans son apprentissage et son développement.

## CHAP 2 : Les ressources humaines et matérielles

---

### PRINCIPALES FORCES RECONNUES

- 1 Le comité des experts a noté l'engagement personnel d'un grand nombre d'enseignants, ce qui est apprécié par les étudiants, ainsi que la stabilité de l'équipe pédagogique et la présence d'enseignants certifiés Cisco.
- 2 Les locaux de cours sont agréables, spacieux et équipés de rétroprojecteurs.
- 3 Le matériel informatique correspond aux besoins et est très bien géré.

### PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES

- 1 Le comité des experts constate un problème général dans l'accueil et le suivi journalier des étudiants. Les procédures en place sont beaucoup trop lourdes pour les effectifs actuels.

Recommandation : établir, via la démarche qualité, une cellule de réflexion qui viserait à optimiser les procédures de suivi administratif des étudiants.

- 2 Le comité des experts a constaté un problème important d'organisation des unités de formation (UF) : les étudiants ne peuvent pas planifier leur cursus global en raison de l'absence de planning, connu à moyen terme, des UF. Ceci peut occasionner un retard considérable dans l'obtention du diplôme et pénalise le parcours des étudiants. Par ailleurs, l'attribution et les horaires des cours sont communiqués fort tardivement aux étudiants et aux enseignants.

Recommandations :

- établir un planning à moyen terme de l'offre pédagogique.
- établir les horaires au moins quelques semaines avant le début de l'UF.
- profiter de l'évaluation continue afin d'anticiper les résultats finaux et d'établir le planning prévisionnel.

- 3 Le comité des experts a observé que peu d'enseignants rencontrés bénéficiaient de formation continue.

Recommandation : prévoir un plan de formations pour les enseignants.

- 4 Le comité des experts note l'absence d'un local et d'une bibliothèque à accès libre aux étudiants.

Recommandation : mettre une salle à leur disposition et réfléchir à une ouverture de la médiathèque aux étudiants.

- 5 L'outil administratif de gestion semble inadéquat pour gérer les évolutions actuelles et futures de l'établissement.

Recommandations :

- mener une réflexion sur l'outil de gestion et sur son utilisation ;
- assurer la formation du personnel administratif à son utilisation.

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

---

### *PRINCIPALES FORCES RECONNUES*

- 1 Le comité des experts constate la renommée de l'Institut pour son enseignement et apprécie sa visibilité, notamment assurée par la participation à des salons étudiants.
- 2 Le comité des experts apprécie la volonté de tisser des liens européens.
- 3 Le comité des experts a observé une bonne collaboration entre l'établissement et l'environnement socio-économique de la Région bruxelloise.

### *PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES*

- 1 Le comité des experts a constaté un manque de contacts avec des entreprises spécifiquement informatiques.

Recommandation : pour établir des liens avec des entreprises informatiques, une idée serait de développer le carnet d'adresses des employeurs et de le compléter au travers des stages.

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

---

### *PRINCIPALES FORCES RECONNUES*

- 1 Le comité des experts remarque la franchise du rapport d'autoévaluation et les efforts entamés dans le cadre de la démarche qualité en cours. Il note également les domaines déjà soulevés en points d'amélioration. Le comité des experts constate le souhait de la direction de ne pas interférer dans le processus d'autoévaluation. Néanmoins, le comité des experts rappelle que tout système de qualité nécessite une implication forte de la direction dans son implémentation et son suivi.
- 2 Le comité des experts apprécie l'utilisation très récente d'enquêtes auprès de toutes les parties prenantes.

### *PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES*

- 1 Le comité des experts note qu'une partie des enseignants ne s'est pas sentie et ne se sent pas impliquée dans la démarche qualité.

Recommandation : il faut assurer le dialogue entre les parties prenantes et instaurer un climat de confiance.

- 2 Le comité des experts regrette l'absence d'un plan d'action clair et le fait que le résultat des enquêtes ait été pris en compte de façon incomplète.

Recommandation : après avoir défini une vision stratégique pour les sections, il est nécessaire d'établir, dès maintenant, un plan d'action clair, soutenu par la direction, avec identification d'échéances et de responsables.

- 3 Les chiffres statistiques fournis dans le rapport d'autoévaluation sont très incomplets et ne permettent pas au comité des experts de se rendre compte des taux de réussite, d'abandon et d'assistance aux cours.

Recommandation : le comité des experts recommande à la direction de se munir d'outils de gouvernance tels que des indicateurs (taux de réussite, durée des études, etc.) indispensables pour permettre une meilleure gestion d'un établissement de cette taille.

- 4 Le comité des experts regrette l'absence d'évaluation systématique des enseignements par les étudiants.

Recommandation : mettre en place par UF des questionnaires anonymes en ligne et assurer un suivi systématique des résultats (par exemple, via l'organisation de réunions pour la réalisation de fiches d'actions).

- 5 Le comité des experts n'a pas trouvé de procédures formalisées (par exemple, pour la mise à jour des cours, pour la coordination pédagogique, pour la communication interne, etc.).

Recommandation : identifier d'urgence les procédures indispensables à la bonne gestion de l'établissement et les implémenter.

- 6 La communication entre la direction, d'une part, et les étudiants ainsi que les personnels, d'autre part, paraît insuffisante.

Recommandation : assurer les possibilités de dialogue entre les différentes parties prenantes (direction vers personnel enseignant et administratif, étudiants et vice-versa), ce qui les impliquera davantage dans le fonctionnement des sections.

7 Le comité des experts regrette l'absence de suivi des anciens étudiants.

Recommandation : réfléchir à la possibilité d'utiliser les réseaux sociaux à cette fin.

## **Conclusion**

---

Globalement, les étudiants rencontrés sont satisfaits des formations dispensées. Les ressources matérielles et les locaux correspondent aux besoins et sont bien gérés. Néanmoins, il existe un problème de communication entre étudiants, enseignants et direction, problème accentué par la taille de l'établissement. Les mesures les plus importantes à prendre concernent l'amélioration de la communication entre toutes les parties prenantes de façon à avancer dans le cadre d'une visée commune. La nomination de responsables pour les deux sections devrait permettre d'atteindre plus facilement cet objectif et, en outre, d'assurer la coordination des programmes pédagogiques.

Le comité des experts perçoit un risque dans la pérennité des financements des fonds européens. En effet, l'Institut a réussi à obtenir beaucoup d'aides financières à travers différents projets et la disparition de ceux-ci pourrait poser problème.

Par contre, une grande opportunité pour les deux formations est la demande importante d'informaticiens en Région bruxelloise. La participation d'au moins deux membres de l'institut à la révision des dossiers pédagogiques et des profils professionnels de l'informatique de gestion en est une autre.

Le comité des experts a rencontré des étudiants motivés, des enseignants dévoués et espère que le processus qualité entamé obtienne l'adhésion de tous pour améliorer la qualité de la formation.

**EN SYNTHÈSE : bachelier en informatique de gestion et bachelier en informatique et systèmes**

| Points forts                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Points d'amélioration                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Bonne flexibilité du cursus pour les étudiants</li> <li>⇒ Programme répond aux objectifs de l'enseignement de promotion sociale</li> <li>⇒ Les étudiants apprécient l'enseignement et le contact avec enseignants</li> <li>⇒ Initiatives de plateformes d'échange</li> <li>⇒ Engagement personnel des enseignants</li> <li>⇒ Equipe stable</li> <li>⇒ <b>Informatique et systèmes</b> : présence d'enseignants certifiés Cisco</li> <li>⇒ Locaux agréables et bien équipés</li> <li>⇒ Matériel informatique adéquat et bien géré</li> <li>⇒ Visibilité et renommée de l'Institut</li> <li>⇒ Volonté de tisser des liens européens</li> <li>⇒ Bonne collaboration avec l'environnement socio-économique de la Région bruxelloise</li> <li>⇒ Franchise du rapport d'autoévaluation</li> <li>⇒ Démarche qualité en cours</li> <li>⇒ Utilisation d'enquêtes</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Absence de coordination pédagogique</li> <li>⇒ Peu d'utilisation des 20% d'autonomie des dossiers pédagogiques</li> <li>⇒ Peu d'ouverture aux entreprises</li> <li>⇒ <b>Informatique de gestion</b> : légèreté de certains rapports de TFE</li> <li>⇒ Absence de remédiation, manque de tutorat</li> <li>⇒ ECTS ne sont pas mis en pratique</li> <li>⇒ Supports pédagogiques pas systématiquement mis à disposition</li> <li>⇒ Problème général dans l'accueil et le suivi journalier des étudiants</li> <li>⇒ Absence de planning, à moyen terme, des UF</li> <li>⇒ Horaires des cours communiqués tardivement</li> <li>⇒ Peu de formation continue des enseignants</li> <li>⇒ Pas de bibliothèque et de local à accès libre pour les étudiants</li> <li>⇒ Outil de gestion inadapté aux évolutions</li> <li>⇒ Une partie des enseignants ne se sent pas impliquée dans la démarche qualité</li> <li>⇒ Pas d'évaluation systématique des enseignements</li> <li>⇒ Communication insuffisante</li> <li>⇒ Manque de formalisation à plusieurs niveaux</li> </ul> |

| Opportunités et risques                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Opportunités :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Secteur est en demande d'informaticiens, beaucoup de public potentiel en Région bruxelloise</li> <li>⇒ <b>Informatique de gestion</b> : participation à la révision du profil professionnel et des dossiers pédagogiques du bachelier d'informatique de gestion</li> </ul> <p>Risque :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Pérennité des financements des fonds européens</li> </ul> |

| Recommandations                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Désigner un coordinateur pédagogique pour la section, réunir régulièrement l'équipe enseignante</li> <li>⇒ Généraliser l'utilisation d'une plateforme pédagogique unique</li> <li>⇒ Favoriser les synergies entre les deux sections</li> <li>⇒ Faire appel à des experts externes</li> <li>⇒ Formaliser et communiquer les critères d'évaluation, favoriser l'évaluation continue et formative</li> <li>⇒ Mettre en place une cellule de réflexion pour les procédures de suivi administratif des étudiants</li> <li>⇒ Etablir un planning à moyen terme de l'offre pédagogique ; établir les horaires plus tôt</li> <li>⇒ Prévoir un plan de formations pour les enseignants</li> <li>⇒ Mettre une salle à disposition des étudiants ; réfléchir à une ouverture de la médiathèque</li> <li>⇒ Développer un nouvel outil de gestion administrative et former le personnel à son utilisation.</li> <li>⇒ Définir une vision stratégique pour les sections et d'établir un plan d'action clair</li> <li>⇒ Assurer les possibilités de dialogue entre les différentes parties prenantes</li> <li>⇒ Identifier les procédures indispensables à la bonne gestion de l'établissement et les implémenter</li> </ul> |



Evaluation 2011-2012 des cursus  
Informatique

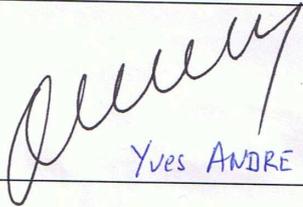
**Droit de réponse de l'établissement évalué**

Commentaire général éventuel :

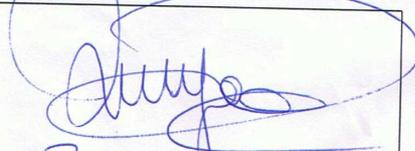
L'établissement ne souhaite pas formuler d'observations de fond

| Page | Chap. | Point <sup>1</sup> | Observation de fond |
|------|-------|--------------------|---------------------|
|      |       |                    |                     |
|      |       |                    |                     |
|      |       |                    |                     |
|      |       |                    |                     |
|      |       |                    |                     |
|      |       |                    |                     |
|      |       |                    |                     |
|      |       |                    |                     |
|      |       |                    |                     |

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

  
Yves ANDRE

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

  
Pierre VIBURGE

**I.E.P.S.C.F. UCCLE**  
Institut d'enseignement de promotion  
sociale de la Communauté française d'Uccle  
95, rue Gatti de Gamond  
1180 BRUXELLES/ Uccle  
Tél. 02 332 11 66

<sup>1</sup> Mentionner la rubrique (force, point d'amélioration ou recommandation) suivie du numéro précédant le paragraphe.