



ARLON MUSSON ATHUS VIRTON
INSTITUT D'ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE

Calendrier et plan de suivi des recommandations des experts

Section : « Bachelier en informatique de gestion »

Décembre 2012

L'IEPS Arlon-Musson-Athus-Virton – Fédération Wallonie-Bruxelles a vécu une première évaluation qualité interne et externe en 2007-2008 pour la section « bachelier en électronique ». Cette première évaluation a permis à l'Institut de :

- prendre en compte les principes d'évaluation de la qualité tels que définis par le décret du 14 novembre 2002 créant l'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur ;
- saisir l'opportunité de cet exercice d'évaluation pour initier progressivement une démarche qualité.

Pour cette première évaluation, une cellule qualité a analysé en profondeur le mode opératoire de l'Institut et l'a traduit en une cartographie identifiant trois familles de processus-clés :

- les processus de direction, qui sont importants pour la définition de la gestion et de la stratégie de l'établissement ;
- les processus d'enseignement, qui constituent l'essence de l'activité de l'établissement (son « core business ») ;
- les processus de support, qui viennent soutenir les deux familles de processus précédentes.

Sur base de cette cartographie, il a été décidé d'établir un système de management de la qualité (SMQ) – inspiré de la norme ISO 9001 –, outil développé et mis en œuvre au service et au profit de l'Institut. Concrètement, le SMQ est l'ensemble des dispositions prises au sein de l'Institut pour garantir le niveau de qualité attendu et, dès lors, optimiser la satisfaction des parties prenantes par rapport aux services dispensés, à savoir : les étudiants, le pouvoir organisateur, les partenaires de convention, les employeurs, les chargés de cours, le personnel administratif, voire la société en général.

D'abord initiée dans les sections de l'enseignement supérieur, la démarche qualité a été progressivement étendue aux sections de l'enseignement secondaire, de manière à favoriser l'intégration de cette nouvelle culture au sein de l'établissement et à impulser une même dynamique à tous les niveaux d'action.

L'évaluation qualité interne et externe de la section « bachelier en informatique de gestion » a permis de mettre en évidence les bonnes pratiques de l'Institut, mais aussi d'identifier des points d'amélioration. Certaines actions ont déjà débuté comme, par exemple, l'implémentation de la plateforme d'apprentissage interactive Claroline ou bien encore l'amélioration de la communication externe, via l'actualisation du site web de l'établissement et la création d'une page Facebook.

En outre, les recommandations émises par les experts de l'AEQES ont donné naissance à de nouvelles actions d'amélioration relatives notamment aux approches pédagogiques, mais aussi aux ressources humaines et matérielles, aux relations extérieures ainsi qu'à la démarche qualité.

Axe 1 : Le programme d'études et les approches pédagogiques

Pour ce qui est des actions d'amélioration relatives à l'axe 1 : **Le programme d'études et les approches pédagogiques**, en ce début d'année académique, afin de rendre accessible la plateforme Claroline aux chargés de cours et étudiants des trois bacheliers organisés, la mise en adéquation de la base de données de l'Institut avec les besoins liés à l'implémentation de la plateforme a été poursuivie et menée à terme par les responsables de cette 1^{ère} étape. La 2^{ème} étape consistera à définir le soutien pédagogique à mettre en place pour faciliter et/ou contribuer à l'apprentissage des étudiants. En d'autres termes, les chargés de cours des trois bacheliers définiront une ligne de conduite globale en termes de soutien à l'apprentissage, et ce avec l'aide de la direction et de la gestionnaire qualité. Une fois cette étape achevée, des séances de formation à destination du personnel enseignant et du personnel administratif relais, relatives aux usages de la plateforme, seront organisées durant la première partie de l'année académique 2013-2014.

Dès cette année académique, afin de refléter davantage le programme de cours spécifique à l'Institut et de veiller à la cohérence globale entre capacités initiales et terminales, activités de formation et évaluations, d'une part, les chargés de cours du « bachelier en informatique de gestion » poursuivront leur appropriation des dossiers pédagogiques et la personnalisation de ceux-ci via leur(s) fiche(s) cours. D'autre part, les enseignants seront sensibilisés concrètement à la mise en relation des évaluations avec les capacités terminales des dossiers pédagogiques.

Dans le cadre de la pratique de l'évaluation, les chargés de cours du « bachelier en informatique de gestion » ne disposant pas d'une grille d'évaluation seront invités à en créer une. Pour ce faire, un modèle de grille d'évaluation standard a été diffusé auprès des chargés de cours de la section. Cette grille d'évaluation permettra aux étudiants de bénéficier d'une évaluation claire et critériée. Cette action d'amélioration sera finalisée pour décembre 2013.

Dès cette année académique, via les Conseils des Etudes, en vue de réviser les objectifs, les méthodes d'enseignement et les pratiques d'évaluation, la collaboration et la concertation entre chargés de cours du « bachelier en informatique de gestion » sera développée ; de même, la réflexion concernant la cohérence globale du programme du « bachelier en informatique de gestion » sera poursuivie.

Pour favoriser le contact des étudiants du « bachelier en informatique de gestion » avec la langue anglaise, les chargés de cours des UFs à orientation informatique fourniront des références écrites et multimédia en langue anglaise, via leur(s) fiche(s) cours et/ou la plateforme interactive Claroline. En outre, dans le cadre de l'épreuve intégrée, les étudiants seront invités à rédiger, en langue anglaise, un résumé de leur travail de fin d'études. A cette fin, ils seront supervisés par les chargés de cours des trois UFs « Langue anglaise en situation appliquée à l'enseignement supérieur ». Par ailleurs, dans le cadre de ces UFs, les étudiants seront amenés à réaliser des présentations en anglais, avec support Powerpoint, de sujets se rapportant au domaine informatique.

Dans le cadre de l'épreuve intégrée encore, afin d'encourager la rédaction de véritables rapports de projets informatiques et de cahiers des charges professionnels, les consignes en matière de rédaction du travail de fin d'études seront actualisées et une notice par rapport à l'élaboration d'un cahier des charges sera rédigée pour le début de l'année académique 2013-2014.

En ce qui concerne les stages organisés dans le cadre de la section « bachelier en informatique de gestion », dès septembre 2013, les rapports de stage distribués aux étudiants comprendront une dimension réflexive ; dimension réflexive qui leur permettra, via auto-évaluation, de tirer les leçons de leurs expériences professionnelles vécues via leur(s) stage(s).

Dans le but de développer une réflexion sur la charge de travail des étudiants du « bachelier en informatique de gestion », les enseignants de la section utiliseront le cadre formel des ECTS. Au cours de la 1^{ère} étape, dans le courant de l'année académique 2013-2014, les étudiants seront amenés à se prononcer sur la question de la charge de travail, via questionnaires. Une fois les résultats obtenus, une réflexion sera entamée au sein de la section, dès le début de l'année académique 2014-2015.

Axe 2 : Les ressources humaines et matérielles

En ce qui concerne l'axe 2 : **Les ressources humaines et matérielles**, pour ce qui est du volet « ressources humaines », les chargés de cours seront, dès cette année académique, informés des formations susceptibles de leur permettre d'étendre leurs compétences disciplinaires et pédagogiques. Pour ce qui est du volet « ressources matérielles », le projet de création d'une bibliothèque virtuelle pour les étudiants du « bachelier en informatique de gestion » sera finalisé au cours de la première partie de l'année académique 2014-2015.

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

Pour ce qui est de l'axe 3 : **Les relations extérieures et le service à la collectivité**, afin d'améliorer la communication externe de l'Institut, la réflexion entamée par rapport à l'actualisation du site web est actuellement poursuivie, et ce de manière à investir dans une diffusion plus efficace de l'information au public extérieur. En outre, dans le même but, une page Facebook Institut a été créée au cours de l'année académique 2011-2012.

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

En ce qui concerne l'axe 4 : **La démarche qualité, la gouvernance et la stratégie**, la Commission d'évaluation interne du « bachelier en informatique de gestion » a élaboré, en ce début d'année académique, un plan de suivi – accompagné d'un calendrier – faisant suite aux recommandations des experts de l'AEQES. Pour ce faire, de nouvelles actions d'amélioration ont été retenues et priorisées ; et un plan de suivi, accompagné d'échéances, a été mis au point. L'étape suivante consistera à mesurer les évolutions des actions d'amélioration plébiscitées.

AXE 1 : Le programme d'études et les approches pédagogiques

	Force/Recommandation/ Point d'amélioration	Description des actions	Degré de priorité */**/***	Responsable(s)	Degré de réalisation/ Echéance(s)	Résultats attendus	Conditions de réalisation
1	<i>La mise en œuvre de la plateforme Claroline répond à un réel besoin en matière de diffusion des informations, de publication des contenus de cours et de supports des méthodes pédagogiques.</i>	Mise en adéquation de la base de données de l'Institut avec les besoins liés à l'implémentation de la plateforme Claroline	***	Personnel administratif Chargé de cours du « bachelier en informatique de gestion »	Réalisé	Accessibilité de la plateforme Claroline aux chargés de cours et étudiants des 3 bacheliers organisés par l'Institut	
	<i>Le comité des experts recommande cependant à l'établissement de mener une réflexion collective sur les usages à promouvoir de cette plateforme, en particulier en ce qui concerne le soutien à l'apprentissage.</i>	Définition du soutien pédagogique à mettre en place pour faciliter/contribuer à l'apprentissage	***	Chargés de cours des 3 bacheliers	En cours/ Février 2013	Définition d'une ligne de conduite globale en termes de soutien à l'apprentissage	
	<i>Il recommande également que l'établissement se soucie de la motivation et d'une formation adéquate des usagers, enseignants et personnel administratif.</i>	Organisation de séances de formation à destination des chargés de cours et du personnel administratif relais relatives aux usages de la plateforme Claroline	***	Coordonnatrice qualité	Décembre 2013	Formation adéquate du personnel enseignant et du personnel administratif relais	
	RFS, chap.1^{er}, recommandation 4, p.4	Utilisation de la plateforme interactive	***	Chargés de cours des 3 bacheliers	Démarche continue	Favoriser/ contribuer à l'apprentissage	

AXE 1 : Le programme d'études et les approches pédagogiques							
	Force/Recommandation/ Point d'amélioration	Description des actions	Degré de priorité */**/**	Responsable(s)	Degré de réalisation/ Echéance(s)	Résultats attendus	Conditions de réalisation
2	<p><i>Le comité des experts recommande de personnaliser les dossiers pédagogiques officiels de chaque unité de formation pour refléter le programme spécifique de l'établissement et veiller à la cohérence globale entre capacités initiales et terminales, activités de formation et évaluations.</i></p> <p>RFS, chap.1^{er}, recommandation 1, p.5</p>	<p>Personnalisation et appropriation des dossiers pédagogiques des unités de formation dispensées via les fiches cours</p>	**	Chargés de cours du « bachelier en informatique de gestion »	En cours/ Septembre 2013	Exploitation optimale des dossiers pédagogiques	
		<p>Sensibilisation des chargés de cours à la mise en relation des évaluations avec les capacités terminales des dossiers pédagogiques</p>	**	Direction	Démarche continue	Evaluation en adéquation avec les capacités terminales des dossiers pédagogiques	
3	<p><i>Le comité des experts conseille d'améliorer la collaboration et la concertation entre les enseignants dans le but de profiter des regards croisés, par exemple en formant des tandems où chacun aiderait l'autre à réviser les objectifs, méthodes pédagogiques et techniques d'évaluation.</i></p> <p>RFS, chap.1^{er}, recommandation 2, p.5</p>	<p>Via les Conseils des Etudes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Développement de la collaboration et de la concertation entre chargés de cours • Poursuite de la réflexion concernant la cohérence globale du programme du « bachelier en informatique de gestion » 	**	Chargés de cours du « bachelier en informatique de gestion »	Démarche continue	Révision des objectifs, méthodes d'enseignement et pratiques d'évaluation	

AXE 1 : Le programme d'études et les approches pédagogiques

	Force/Recommandation/ Point d'amélioration	Description des actions	Degré de priorité */**/**	Responsable(s)	Degré de réalisation/ Echéance(s)	Résultats attendus	Conditions de réalisation
4	<p><i>Le comité des experts encourage les enseignants de toutes les disciplines informatiques à multiplier les occasions de contact avec la langue anglaise par l'usage de références écrites et multimédia dans cette langue.</i></p> <p>RFS, chap.1^{er}, recommandation 3, p.5</p>	<ul style="list-style-type: none"> Fournir aux étudiants des références écrites et multimédia en langue anglaise via la fiche cours et/ou la plateforme Claroline Rédaction en anglais du résumé du TFE Présentations Powerpoint en anglais 	**	<p>Chargés de cours des UFs à orientation informatique</p> <p>Chargés de cours des UFs « Anglais en situation appliqué à l'enseignement supérieur »</p>	Décembre 2013	Multiplication des contacts avec la langue anglaise	
5	<p><i>Le comité des experts recommande la création d'un modèle standard de grilles d'évaluation certificative, précisant les niveaux de performance à atteindre, son adoption dans toutes les UF et la diffusion des grilles, en temps utile, sous forme électronique.</i></p> <p>RFS, chap.1^{er}, recommandation 7, p.6</p>	Création de grilles d'évaluation dans toutes les unités de formation	**	Chargés de cours du « bachelier en informatique de gestion »	En cours/ Décembre 2013	Evaluation critériée et transparente	

AXE 1 : Le programme d'études et les approches pédagogiques

	Force/Recommandation/ Point d'amélioration	Description des actions	Degré de priorité */**/**	Responsable(s)	Degré de réalisation/ Echéance(s)	Résultats attendus	Conditions de réalisation
6	<i>Le comité des experts est d'avis de compléter ces formulaires (rapports de stage) par une partie réflexive pour apprendre aux étudiants à titrer les leçons de leurs expériences</i> RFE, chap.1^{er}, recommandation 9, p.6	Ajouter une dimension réflexive aux rapports de stage	*	Responsables du suivi des stages du « bachelier en informatique de gestion »	En cours/ Septembre 2013	Une auto-évaluation des étudiants-stagiaires	
7	<i>Le comité suggère de demander aux étudiants de rédiger de véritables rapports de projets informatiques et des cahiers des charges professionnels, comme le préconisent les méthodologies classiques de développement de logiciel.</i> RFE, chap.1^{er}, recommandation 10, p.6	Par au TFE : Actualisation des consignes en matière de rédaction du TFE & Elaboration d'une notice par rapport à l'élaboration d'un cahier des charges	**	Chargé de cours du « bachelier en informatique de gestion »	Septembre 2013	Rédaction de rapports de projets informatiques et de cahiers des charges professionnels	

AXE 1 : Le programme d'études et les approches pédagogiques

	Force/Recommandation/ Point d'amélioration	Description des actions	Degré de priorité */**/**	Responsable(s)	Degré de réalisation/ Echéance(s)	Résultats attendus	Conditions de réalisation
8	<i>Le comité des experts encourage les enseignants à utiliser le cadre formel des ECTS pour développer une réflexion sur la charge de travail des étudiants.</i> RFE, chap.1^{er}, recommandation 13, p.7	Amener les étudiants à se prononcer sur la question des ECTS	*	Coordonnatrice qualité	Septembre 2014	Charge de travail des étudiants en adéquation avec les ECTS	
		Mener une réflexion sur la charge de travail des étudiants	*	Direction Coordonnatrice qualité Chargés de cours	Septembre 2015		

AXE 2 : Les ressources humaines et matérielles

	Force/Recommandation/ Point d'amélioration	Description des actions	Degré de priorité */**/**	Responsable(s)	Degré de réalisation/ Echéance(s)	Résultats attendus	Conditions de réalisation
1	<i>Le comité des experts recommande vivement que l'établissement formule et mette en œuvre une politique systématique de gestion des compétences disciplinaires et pédagogiques de ses enseignants.</i> RFE, chap.2, recommandation 1, p.8	Communication des formations à caractère informatique organisées	**	Direction	Démarche continue	Chargés de cours du « bachelier en informatique de gestion » informés quant aux formations à caractère informatique organisées	
2	<i>Le comité des experts ne peut qu'encourager ce projet de bibliothèque virtuelle et souhaite que l'établissement lui accorde une haute priorité.</i> RFE, chap.2, recommandation 2, p.8	Création d'une bibliothèque virtuelle	***	Chargé de cours du « bachelier en informatique de gestion »	Décembre 2014	Mise à disposition d'une bibliothèque virtuelle pour les étudiants	

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

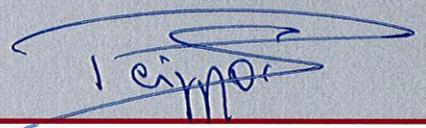
	Force/Recommandation/ Point d'amélioration	Description des actions	Degré de priorité */**/**	Responsable(s)	Degré de réalisation/ Echéance(s)	Résultats attendus	Conditions de réalisation
1	<i>Le comité des experts recommande à l'établissement d'investir dans une diffusion plus efficace de l'information à ses publics extérieurs, par exemple par le biais d'un site internet plus évolutif et plus attractif, et/ou à travers les réseaux sociaux.</i> RFE, chap.3, recommandation 1, p.9	Poursuivre la réflexion par rapport à l'actualisation du site web de l'Institut	**	Direction Coordonnatrice qualité	Démarche continue	Amélioration de la communication externe de l'Institut	
		Créer une page Facebook Institut	*	Personnel administratif Chargé de cours	Démarche continue	Amélioration de la communication externe de l'Institut	

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

	Force/Recommandation/ Point d'amélioration	Description des actions	Degré de priorité */**/**	Responsable(s)	Degré de réalisation/ Echéance(s)	Résultats attendus	Conditions de réalisation
1	<p><i>Le comité des experts encourage l'établissement à utiliser le SMQ pour développer un véritable projet qualité avec :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>des objectifs en termes pédagogiques ;</i> - <i>les activités nécessaires pour atteindre ces objectifs ;</i> - <i>l'allocation de ressources humaines, matérielles et financières clairement identifiées à ces activités ;</i> - <i>des échéances et des points de contrôle ;</i> - <i>etc.</i> <p>RFE, chap.4, recommandation 1, p.10</p>	<p>Elaboration d'un calendrier et d'un plan de suivi des recommandations des experts :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Priorisation des actions retenues via une réunion de la CEI • Rédaction du calendrier et du plan de suivi • Mesure des évolutions des actions d'amélioration 	<p>***</p> <p>***</p> <p>**</p>	<p>CEI</p> <p>Coordonnatrice qualité</p> <p>Coordonnatrice qualité</p>	<p>Réalisé</p> <p>Réalisé</p> <p>Démarche continue</p>	<p>Actions retenues priorisées</p> <p>Plan de suivi Echéances</p> <p>Points de contrôle</p>	

Nom et signature de la directrice

Patricia PEIGNOIS


Nom et signature de la coordonnatrice qualité

Jessica FAYT-COLSON

