

Calendrier et plan de suivi des recommandations des experts

Bachelier en informatique de gestion

décembre 2012

IEPSCF MARCHE
avenue de la Toison d'Or, 71
6900 Marche-en-Famenne
084/32.16.46

www.promotion-sociale-marche.be



Introduction

1. Le contexte

Dans un premier temps, il est utile de situer le contexte de l'Institut d'enseignement de promotion sociale de Marche-en-Famenne, en insistant sur deux de ses caractéristiques essentielles.

Premièrement, le contexte général de L'Enseignement de promotion sociale et ses spécificités : missions de formation continuée tout au long de la vie pour un public adulte, cadre institutionnel basé sur l'uniformisation, la lisibilité des cursus, caractère progressiste via le système modulaire et la définition des profils professionnels ancrés dans la réalité du travail.

Deuxièmement, le contexte socio-économique régional rural avec ses caractéristiques : faible densité démographique, industrialisation réduite et tissu économique fait de PME et d'institutions du secteur public, transports en commun peu développés. D'où évidemment un potentiel d'étudiants nettement plus restreint qu'en région urbaine.

C'est dans ce cadre spécifique que notre établissement offre depuis une vingtaine d'années un éventail de formations très large, en concertation et en partenariat avec le monde économique et associatif, dans un souci évident de qualité, c'est-à-dire en veillant au respect scrupuleux des missions et procédures, à la transparence des informations internes et externes, à l'instauration d'une culture d'établissement à visage humain.

2. L'évaluation interne du cursus *Informatique de gestion*

C'est dans cet esprit que les différents acteurs du cursus *Informatique de gestion* se sont engagés positivement en 2010 dans ce nouveau défi d'évaluation et d'implémentation de la qualité. Avec dès le départ, la volonté de globaliser l'approche à l'ensemble de l'établissement et en tout cas, dans un premier temps, d'étendre la réflexion transversale aux deux autres sections de bacheliers : comptabilité et secrétariat de direction.

Au fil de ses investigations, la Commission interne a mis en évidence un certain nombre de forces qui pouvaient être améliorées et de faiblesses qui pouvaient être corrigées sans attendre. Des actions ponctuelles ont dès lors immédiatement été mises en œuvre : achat de matériel spécifique pour le bac en informatique, développement de la plateforme *CLAROLINE*, adaptation et mise en ligne de documents divers...

Nous avons donc décidé pour établir nos plans d'action de retenir des projets plus fondamentaux afin d'assurer la qualité générale de l'enseignement supérieur dispensé par l'IEPSCF de Marche, en privilégiant ceux qui auraient un impact pédagogique direct.

Nous avons aussi décidé d'agir vite, dans la dynamique insufflée par l'évaluation interne, et pour que chaque acteur de la formation puisse bénéficier rapidement des améliorations mises en place.

3. Analyse FFOR et plan d'action

Lors de l'évaluation interne, nous avons relevé un ensemble de forces que l'on peut les résumer en trois volets :

- Le premier concerne la qualité de la gestion de la part de la direction, caractérisée par sa vision claire de ses missions, son implication, sa politique de recrutement et d'attributions des charges ainsi que son souci d'offrir à chacun un cadre d'enseignement confortable et adapté.

- Le deuxième est la dimension humaine et humaniste basée sur le respect de chacun, l'accueil, l'écoute, le dialogue, des relations interpersonnelles de proximité.
- Le troisième volet concerne les processus pédagogiques prenant en compte les particularités et les attentes de notre public d'adultes, basés sur une approche par compétences individualisée au maximum, une évaluation continue et formative et l'ouverture aux nouvelles technologies. Citons notamment l'Académie CISCO et la plateforme Claroline.

Les principales faiblesses relevées peuvent être résumées de la façon suivante :

- Certains manquements au niveau des communications externes et internes, ceci concerne notamment les informations publiées sur le site Internet et l'informatisation insuffisante des modes de communication entre les différentes parties prenantes de l'établissement.
- Lacunes aussi au niveau des dispositifs d'évaluation de la qualité : absence de données sur l'insertion professionnelle des diplômés, manque de feed-back de la part des lieux de stage...
- Mais ce sont les aspects purement pédagogiques qui ont surtout retenu notre attention afin d'offrir des conditions d'apprentissage encore plus performantes: la nécessité de renforcer les échanges, d'harmoniser les pratiques et de développer des projets communs au sein des équipes pédagogiques ainsi que l'absence d'ouverture des études de bachelier sur l'environnement socioéconomique local.

Suite à cette analyse, nous avons déterminé et priorisé les actions à mener sur base des principes méthodologiques préconisés par le *Guide Qualité* du Conseil supérieur de l'enseignement de Promotion sociale.

4. L'analyse du Comité d'experts

La conclusion du Rapport final de synthèse coïncide exactement avec les objectifs de l'établissement et les lignes de force mises en évidence en interne : "*Cet 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 promotion sociale.*" RFS, p. 11

De façon globale, ce rapport relève en effet le caractère humain, l'esprit de coopération, la pédagogie active et ancrée dans la réalité professionnelle qui sont les axes essentiels de notre projet pédagogique et de notre culture d'établissement.

Il épingle cependant à plusieurs reprises le caractère informel, parfois trop peu structuré de l'organisation du cursus, des pratiques pédagogiques, des modes de communication et des collaborations. Dans le sens d'une implémentation d'une réelle approche globale de la qualité, il recommande donc de passer du stade de la bonne volonté et des initiatives personnelles à une politique plus globale et plus cohérente assortie de modes de contrôle de l'adéquation et de l'efficacité des actions entreprises.. Cette vision correspond à notre évaluation interne et aux pistes d'amélioration déjà mises en œuvre.

Nous pouvons en effet croiser notre évaluation interne et les recommandations finales du rapport des experts avec comme suit:

Pistes d'action définies en interne	Recommandations du Comité d'experts
<p>Désigner une personne de référence pour coordonner les cursus de bacheliers avec missions:</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'assurer l'accueil, l'information et les opérations d'admission des étudiants - d'animer les équipes pédagogiques (suivi et organisation de la formation) - de coordonner les stages et les épreuves intégrées - de développer les processus d'évaluation de la qualité auprès des différentes parties prenantes 	<p>Renforcer la cohérence de la section et en assurer la coordination :</p> <ul style="list-style-type: none"> - mettre en place une réflexion collective autour de l'approche par compétences - 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 continue des enseignants la plus cohérente possible - pérenniser la démarche qualité et envisager une vision plus stratégique de la gestion de la section
<p>Renforcer l'information, le suivi individualisé et les remédiations via une plateforme d'e-learning avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> - mise en ligne des descriptifs de cours, des agendas, de supports pédagogiques... - proposition d'exercices, de corrigés, de travaux individuels ou de groupes... - données statistiques sur la fréquentation et les résultats obtenus 	<p>Généraliser l'usage de la plateforme numérique et de ses fonctionnalités pédagogiques à tous les enseignants.</p>
<p>Améliorer la visibilité de l'école et la communication externe via le site Internet :</p> <ul style="list-style-type: none"> - meilleur référencement - contenu plus attractif, plus complet et actualisé 	<p>Offrir une meilleure vitrine à la section :</p> <ul style="list-style-type: none"> - revoir la communication web - s'ouvrir davantage sur le voisinage socioéconomique immédiat
<p>Gestion informatisée des procédures internes d'administration Intranet :</p> <ul style="list-style-type: none"> - inscription automatisée des bacheliers dans le logiciel étudiants et dans la plateforme d'e-learning - encodage des résultats par les enseignants - consultation par les étudiants de leurs résultats 	<p>Revoir la communication web en vue d'une gestion de qualité</p>

5. La stratégie qualité et les priorités

La synthèse finale des recommandations faites par les experts correspond de façon significative aux principales actions définies en conclusion du rapport interne d'évaluation. Elle nous semble donc un point de départ idéal pour déterminer la suite de nos démarches. C'est sur cette base que nous avons élaboré notre plan de suivi et notre calendrier.

S'engager dans une politique globale de la qualité présente des risques que nous voulons éviter. Le premier serait d'aboutir à des pratiques procédurières au détriment des facteurs humains. Le second est le fait qu'une démarche de ce type absorbe des ressources humaines considérables, au détriment parfois d'autres tâches fondamentales de management ou d'enseignement.

C'est pourquoi nous avons veillé à rester raisonnables par rapport aux défis à relever en prenant en compte pour la détermination et la priorisation des projets : le degré d'adhésion des parties prenantes, l'impact sur la qualité de l'enseignement, l'adéquation par rapport au projet et à la culture d'établissement ainsi que le niveau de faisabilité en tenant compte des ressources humaines et financières.

Au niveau du calendrier, nous avons prévu des échéances de deux à trois ans. Délais qui nous paraissent suffisamment proches mais qui, compte tenu de nos moyens, doivent nous permettre de mener à bien les phases d'analyse, de réflexion et d'expérimentation préalables à toute mise en œuvre.

L'axe pédagogique est celui que nous considérons comme essentiel et que nous tenons à privilégier. C'est celui sur lequel nous avons d'ailleurs déjà bien progressé depuis la fin de l'évaluation interne.

Les différentes recommandations relevant de cet axe vont dans le sens d'une gestion plus globale et plus cohérente du cursus en développant la réflexion collective et l'action concertée au sein de l'équipe pédagogique et en concertation avec les étudiants.

Diverses avancées en ce sens sont d'ores et déjà à noter :

- désignation d'un coordonateur des cursus de bacheliers
- attribution à un chargé de cours fortement impliqué dans le cursus des UF "Stage" et "Epreuve intégrée" ainsi que d'une mission encore informelle de personne de référence pour ses collègues et pour les étudiants
- développement de l'utilisation de la plateforme d'e-learning.

Autre élément essentiel : améliorer la visibilité et la notoriété du cursus afin d'accroître le nombre actuellement trop faible d'étudiants en informatique.

Une action recommandée dans le rapport concerne l'attractivité et le contenu informatif de notre site Web. Ce chantier est en cours et diverses améliorations sont déjà perceptibles.

Quant à la pérennisation de la démarche qualité, elle sera automatiquement assurée à moyen terme puisque le Bachelier en secrétariat de direction fera l'objet d'un audit débutant en 2013 et que les organes et procédures mis en place dans le cadre de cette évaluation-ci sont maintenus et adaptés. Ceci dans la volonté déjà évoquée d'une réflexion transversale sur la qualité de nos trois cursus d'enseignement supérieur.

Ainsi, un chargé de cours s'est vu attribuer depuis 2012 les deux fonctions de coordinateur-qualité et de coordinateur des études de bachelier.

Les tableaux qui suivent décrivent notre plan de suivi. Ils sont présentés sur base de la structure du Rapport final de synthèse et en partant des recommandations formulées par les experts.

Axe 1 Programmes d'études et approches pédagogiques

Recommandations/Forces	Description des actions	Degré de priorité * / ** / ***	Responsable(s)	Degré de réalisation Echéance(s)	Résultats attendus	Conditions de réalisation
Le comité des experts souligne de façon positive l'esprit de concertation et la collaboration au sein de l'équipe pédagogique. Il en regrette cependant le caractère informel et préconise de formaliser la démarche en désignant un coordinateur de section. RFS chap.1, §2 et 3; p.5	Octroyer à un chargé de cours stable et suffisamment impliqué dans la section un nombre de périodes suffisants pour: <ul style="list-style-type: none"> organiser des réunions de concertation, assurer un relais permanent entre les différents acteurs de la formation. 	**	Direction	En cours Septembre 2014	Faciliter l'uniformisation des pratiques pédagogiques, des contenus et des supports de cours faisant l'objet des points suivants. Renforcer la qualité de l'encadrement des stages et des épreuves intégrées. Etre une personne relais au sein de l'équipe enseignante ainsi qu'entre enseignants et étudiants afin de dynamiser la formation.	Dotation/périodes suffisante en fonction de la viabilité de la section.
Il préconise d'approfondir la réflexion collective autour de l'approche par compétences. RFS, chap.1, §3, p.5	Analyser en réunion pédagogique <i>la Liste de compétences du bachelier en informatique</i> émanant de la Commission de concertation. L'intégrer de façon transversale dans les différentes U.F.	***	Coordinateur bacs Chargés de cours	A planifier. Septembre 2015 Juin 2015	Amener chaque enseignant à s'approprier cette approche, élaborer un référentiel transversal de savoirs et de savoir-faire. Sur cette base, établir des critères et des modalités d'évaluation précis et efficaces.	La mise en place d'un coordinateur de section serait un atout sérieux.

Recommandations/Forces	Description des actions	Degré de priorité * / ** / ***	Responsable(s)	Degré de réalisation Echéance(s)	Résultats attendus	Conditions de réalisation
Le comité recommande que tous les enseignants s'approprient l'usage de la plateforme numérique. <i>RFS, chap.1, §4, p.5</i>	Inciter formellement les enseignants à déposer leurs fiches de cours et à exploiter toutes les possibilités pédagogiques.	***	Direction Coordinateur bacs Chargés de cours	En cours. Septembre 2014	Renforcer les remédiations, et de développer des groupes de travail collaboratif.	
Il suggère de réfléchir collectivement au contenu des syllabi, à leur présentation et au référencement des sources. <i>RFS, chap.1, §5, p.6</i>	Promouvoir ces pratiques de façon unifiée dans les 3 sections de bacheliers.	**	Direction Coordinateur bacs Chargés de cours	A planifier Septembre 2014	Améliorer la qualité des supports de cours.	
Les experts préconisent d'analyser le problème de l'abandon au moment de l'épreuve intégrée. <i>RFS, chap.1, §7, p.6</i>	Enquêter auprès des étudiants, anciens et actuels et des enseignants des 3 sections de bacs afin d'étudier les raisons de tels abandons et rechercher les remédiations possibles.	*	Coordinateur bacs Chargés de cours	A planifier Septembre 2015	Eviter que des étudiants terminent leur cursus sans obtenir le diplôme.	
Ils suggèrent de traduire la charge de travail des étudiants en unités ECTS. <i>RFS, chap.;1, §8, p.6</i>	Consultation des chargés de cours et des étudiants.	*	Coordinateur bacs Chargés de cours	A planifier Juin 2015	Mesurer la charge effective de travail.	Respect des prescriptions décrétales.

Axe 2 Ressources humaines et matérielles

Recommandations/Forces	Description des actions	Degré de priorité * / ** / ***	Responsable(s)	Degré de réalisation Echéance(s)	Résultats attendus	Conditions de réalisation
Le comité des experts recommande de renforcer la cohérence de la formation continuée des enseignants. <i>RFS, chap.1, §1 p.7</i>	Recenser les besoins des enseignants et prendre en charge les formations adéquates.	*	Direction	À planifier Juin 2015	Renforcer encore la qualité de l'enseignement et son actualisation.	Disponibilité des enseignants travaillant en journée.

Axe 3 Relations extérieures et service à la collectivité

Recommandations/Forces	Description des actions	Degré de priorité * / ** / ***	Responsable(s)	Degré de réalisation Echéance(s)	Résultats attendus	Conditions de réalisation
Le comité suggère de développer les possibilités de contacts avec l'environnement socioéconomique local. <i>RFS, chap.3, §1, p.8</i>	Exploiter les partenariats existants pour créer des actions de formation et/ou de services. Nouer des contacts avec le nouveau Master en Architecture des systèmes informatiques récemment implanté à Marche.	*	Direction Chargés de cours	A planifier Décembre 2016 En cours Septembre 2013	Améliorer la visibilité et la notoriété de la section.	Disponibilité des enseignants et des étudiants généralement travailleurs en journée.

Axe 4 Démarche qualité, gouvernance et stratégie

Recommandations/Forces	Description des actions	Degré de priorité * / ** / ***	Responsable(s)	Degré de réalisation Echéance(s)	Résultats attendus	Conditions de réalisation
Le comité des experts encourage l'institut à poursuivre le travail de gestion de la qualité déjà accompli. <i>RFS, chap.4, §1, p.9</i>	Maintien des organes et des processus mis en place, en vue du prochain audit (Secrétariat de direction). Recherche de moyens pour pérenniser la démarche qualité.	***	Direction Coordinateur qualité et bacs Commission interne Direction	En cours Janvier 2016	Pérenniser l'approche globale de la qualité et l'implémenter de façon durable.	Dotation/périodes suffisante.
Il recommande de rendre le site web plus attractif et complet. <i>RFS, chap.4, §4, p.10</i>	Ajouter des informations sur le profil de sortie et les débouchés. Faire figurer des témoignages d'étudiants anciens et actuels. Développer par UF les infos sur les contenus et les méthodes.	**	Direction Responsable Web Secrétariat	En cours Septembre 2013	Offrir une meilleure vitrine au cursus et accroître sa notoriété.	

Marche-en-Famenne, le 10 décembre 2012


Michel BONJEAN
Directeur de l'IEPSCF


Anne GEORIS
Coordinatrice qualité