

Commentaire général

Faisant suite à l'évaluation de son cursus de Bachelier en Informatique de Gestion par l'AEQES (Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur), le présent document décrit le plan finalisé par la Haute Ecole (HE) Léonard de Vinci pour gérer la qualité dans le cadre de ce cursus, jusqu'à l'horizon de la rentrée académique de 2017. Le cursus concerné est rattaché à l'implantation Institut Paul Iambin (IPL) de la HE Léonard de Vinci.

Ce plan de suivi a été mis au point par le coordonnateur qualité du cursus sur base du rapport d'auto-évaluation et du rapport final de synthèse produit par les experts mandatés par l'AEQES, en concertation avec les professeurs internes du département concernés et avec la cellule qualité de l'IPL. Il a aussi été influencé par l'évolution de la conjoncture et par les avancées en matière de qualité depuis la clôture du rapport d'auto-évaluation.

Suivant les desideratas émis par l'AEQES, cette première section présente la stratégie que l'IPL a décidé d'adopter, en dégagant des axes principaux. La section suivante présente, sous forme d'un tableau de synthèse, un ensemble d'actions concrètes mises ou à mettre en œuvre pour améliorer la qualité dans le cadre du cursus.

Cinq axes ont été retenus :

- Développer l'approche par compétences ;
- Améliorer la structuration formelle des informations recueillies pour le pilotage du cursus ;
- Améliorer l'information aux étudiants sur ce que l'on attend d'eux ;
- Améliorer le processus d'évaluation des travaux de fin d'étude (tfe) et son feed-back aux étudiants ;
- Améliorer la gestion des ressources humaines et matérielles.

Prendre en compte explicitement les compétences nécessaires aux métiers visés par le cursus, tant dans la construction des enseignements que dans leur évaluation, est un choix formel des autorités politiques. Cette « approche par compétences » sera très prochainement réglementée par décret. Si l'enseignement prodigué s'inspire largement de telles compétences, le corps professoral doit cependant expliciter celles-ci de manière beaucoup plus précise. Il s'agit principalement d'un travail de formalisation à l'intérieur de chaque cours, doublé d'une visite complète de l'ensemble du cursus pour procéder aux ajustements nécessaires afin qu'il forme un tout cohérent de ce point de vue.

Une faiblesse importante relevée tant par le processus d'auto-évaluation que par les experts ayant procédé à l'évaluation externe, est le manque de formalisation et de structuration de l'information récoltée pour et sur le pilotage du cursus. Il est important d'améliorer le suivi des réunions et des actions qui en découlent, de systématiser la récolte d'information auprès de sources diverses et de penser cette récolte de manière à obtenir des indicateurs quantitatifs utiles tant intrinsèquement que de par le suivi de leur évolution au cours du temps.

Chaque enseignant a des attentes bien précises quant à l'effort à fournir par les étudiants, ainsi que sur les compétences / capacités que ceux-ci doivent montrer pour franchir avec succès le cap de

l'évaluation. Mais la communication, directe ou indirecte, quant à ces attentes est souvent principalement orale et partielle. Il en découle un décalage néfaste entre la vision de l'enseignant et celle de l'étudiant, cette dernière étant souvent confuse et parfois incorrecte. Une réflexion sur cette problématique avait été démarrée lors de l'auto-évaluation et des actions mises en place peu avant l'évaluation externe. De manière plus générale, l'information aux nouveaux étudiants gagne à être claire, utile et multiple pour qu'ils s'y familiarisent le plus rapidement possible. Cet aspect de la démarche a été apprécié des experts, et doit être poursuivi et systématisé pour viser une plus-value générale à l'ensemble du cursus.

Une autre faiblesse importante relevée concerne l'évaluation des tfe. L'absence de grille formelle d'évaluation commune à l'ensemble des jurys ainsi que de feed-back aux étudiants doit absolument prendre fin. Dans le même contexte, les étudiants gagneraient à se voir proposer un guide leur permettant une démarche d'auto-évaluation de ce premier cheminement professionnel. Le travail à fournir est conséquent et sa mise au point devra s'étaler sur plusieurs années. D'une part, il doit au final se baser sur les résultats de la formalisation de l'approche par compétences. D'autre part, plusieurs révisions seront nécessaires avant d'obtenir des outils tout-à-fait au point.

Le dernier axe proposé, la gestion des ressources humaines et matérielles, est un aspect primordial de toute entreprise de qualité. La gestion des ressources matérielles est particulièrement importante dans le cadre d'un cursus faisant intervenir de la programmation informatique de pointe. Du point de vue des ressources humaines, l'intégration et la communication avec les professeurs invités (le plus souvent issus du monde professionnel auquel prépare la formation) mérite un investissement spécifique.

Remarque importante : le tableau de synthèse de la seconde section du présent document est prévu de telle sorte à inclure chaque action dans l'un des axes retenus. Comme certaines actions se rapportent à plusieurs de ces axes, elles sont présentées autant de fois qu'il a été jugé pertinent, seuls les résultats attendus variant d'une entrée à l'autre.

Des actions relatives aux recommandations qui ne concernent aucun des cinq axes développés ne sont pas pour autant systématiquement exclues de notre démarche qualité à l'horizon 2017. Une liste de celles qui n'apparaissent pas dans le présent document peut être obtenue sur demande auprès du coordinateur qualité du cursus.

Tableau de synthèse

Axe 1 : Développer l'approche par compétences						
Recommandations / Forces	Description des actions	Degré de priorité */**/**	Responsable(s)	Degré de réalisation / Échéance(s)	Résultats attendus	Conditions de réalisation
<i>"Le comité des experts encourage la section à poursuivre le développement d'un référentiel de compétences et à le corrélérer avec les cours" – RFS¹, chapitre 1, force 1, p. 4</i>	Mise en place d'une commission en collaboration avec les cinq autres départements de l'IPL pour initier la démarche « compétences ». Cette commission est guidée par une experte en la matière. Un agenda est mis en place ; la première étape décidée est la mise en place d'une grille d'évaluation des travaux de fin d'études sur base d'une approche par compétences	*	Deux enseignants internes	Première version pour 06/2013 + au moins une révision pour 06/2014	Mise à disposition des jurys de tfe d'un outil d'évaluation commun basé sur l'approche par compétences	
	Coordination de la formalisation des compétences liées à chaque cours et de la cohérence des enchaînements au cours du cursus	*	Deux enseignants internes	06/2015	Création d'un document maître exprimant le cursus en termes d'approche par compétences et adaptation de l'enseignement à cette approche	Le processus de mise en place ne pourra être effectif qu'à partir de la parution de l'arrêté d'application du décret officiel gérant

¹ Rapport Final de Synthèse

						l'approche par compétences
<i>"Le comité des experts relève aussi que les fiches descriptives des cours ne comportent pas toujours de modes et de critères d'évaluation détaillés et qu'elles ne font pas toujours références aux compétences"</i> – RFS, chapitre 1, point d'amélioration 2, p. 6	Compléter les fiches descriptives des cours prodigués par les enseignants internes	*	Corps enseignant	09/2016	Meilleure prise de conscience des étudiants des attentes en termes de compétences métiers dans chaque cours, et possibilité de prise de recul	Existence d'une première version aboutie du référentiel de compétences
Axe 2: Améliorer la structuration formelle des informations recueillies pour le pilotage du cursus						
Recommandations / Forces	Description des actions	Degré de priorité */**/**	Responsable(s)	Degré de réalisation / Échéance(s)	Résultats attendus	Conditions de réalisation
<i>"Le comité des experts encourage la section à poursuivre les actions de formalisation déjà identifiées, dont les avantages ont été très bien dégagés dans le rapport d'autoévaluation"</i> – RFS, chapitre 4, force 1, p. 11	Etablissement systématique de rapports des réunions et conseils de département, incluant un suivi des actions avec échéances et responsables dès que cela s'y prête	**	Coordinateur de département	A partir de 09/2011	Enregistrer formellement les décisions prises et augmenter le taux de réalisations concrètes	
	Prise de présence systématique en séances d'exercices en 1 ^{ière} et 2 ^{ième} année, couplé à une enquête sur les raisons d'absence et à une proposition d'entretien individuel pour les étudiants en décrochage	*	Responsable qualité du cursus et responsables d'année	A partir de 09/2011	Récolte d'information sur les raisons d'absence	
	Enquêter par e-mail auprès des étudiants abandonnant les études du cursus pour connaître la/les raison(s) de l'abandon	*	Responsable qualité du cursus	A partir de 01/2017	Récolte d'information sur les raisons d'abandon et possibilité de prendre des actions en en tenant compte	

<p><i>"... le comité des experts incite l'établissement à repenser le processus d'évaluation des enseignements par les étudiants afin d'obtenir une information plus actuelle, représentative et exploitable pour améliorer la qualité du programme ..." – RFS, chapitre 4, point d'amélioration 1, p. 11</i></p>	<p>Etablir un questionnaire d'enquête à destination des étudiants de 2^{ième} et 3^{ième} année quant à leur opinion sur les cours des années déjà suivies. Le questionnaire doit être conçu de manière à ce que des indicateurs puissent être suivis de manière stable dans le temps</p>	**	Responsable qualité du cursus	Pour 09/2014	Récolte d'information sur le point de vue des étudiants sur le cursus, en vue d'améliorer le pilotage de celui-ci	
	<p>Utiliser le questionnaire d'enquête proposé ci-dessus</p>	**	Responsable qualité du cursus	A partir de 10/2014	Récolte d'information (indicateurs et avis ouverts) sur le point de vue des étudiants sur le cursus, en vue d'améliorer le pilotage de celui-ci	
<p><i>"Il [le comité des experts] considère aussi qu'il serait utile de repenser la manière dont l'opinion des entreprises est recueillie au terme des stages afin d'obtenir une information exploitable pour améliorer la qualité du programme" – RFS, chapitre 4, point d'amélioration 2, p. 12</i></p>	<p>Concevoir un questionnaire à destination des promoteurs de tfe (personnes encadrantes dans l'entreprise accueillant l'étudiant) afin de recueillir leur opinion sur le travail de l'étudiant et sa formation. Proposer ce questionnaire aux personnes concernées.</p>	**	Un enseignant interne	Depuis 06/2012	Récolte d'information (indicateurs et avis ouverts) sur le point de vue des promoteurs de stage, en vue d'améliorer le pilotage du cursus	

Axe 3 : Améliorer l'information aux étudiants sur ce que l'on attend d'eux						
Recommandations / Forces	Description des actions	Degré de priorité */**/**	Responsable(s)	Degré de réalisation / Échéance(s)	Résultats attendus	Conditions de réalisation
<i>"Le comité des experts incite la section à veiller à la cohérence des évaluations et des dispenses éventuelles au sein de chaque module" – RFS, chapitre 1, force 2, p. 4</i>	Etablissement d'une nouvelle règle par défaut pour la cotation des modules, nettement plus consensuelle que la précédente	**	Coordinateur et chef de département	Application à l'essai en 2012-2013	Meilleure cohérence des évaluations d'un module à l'autre	
<i>"Le comité des experts invite cependant la section à expliciter dans les fiches pédagogiques la charge de travail en heures, y compris les heures de travail personnel que chaque module présume" – RFS, chapitre 1, force 4, p. 5</i>	Compléter les fiches descriptives des cours prodigués par les enseignants internes	**	Corps enseignant	02/2014	Meilleures prise de conscience de la charge de travail par les étudiants	
<i>"Le comité des experts recommande toutefois de veiller à l'harmonisation de la présentation et à la systématisation des contenus [des syllabi des cours], notamment au niveau de la bibliographie et de la table des matières" – RFS, chapitre 1, force 6, p. 5</i>	Définir des règles de conduite concernant la présentation des tables des matières et des bibliographies présents dans les supports de cours	*	Responsable qualité du cursus	09/2017	Harmonisation de la présentation des tables des matières et des bibliographies	
<i>"Le comité des experts relève aussi que les fiches descriptives des cours ne comportent pas toujours de modes et de critères d'évaluation détaillés et qu'elles ne font pas toujours références aux compétences" – RFS, chapitre 1, point d'amélioration 2,</i>	Compléter les fiches descriptives des cours prodigués par les enseignants internes en ce qui concerne les attentes précises lors des évaluations.	**	Corps enseignant	09/2014	Amélioration de la méthodologie de travail des étudiants	

p. 6						
<i>"Le comité des experts incite la section à poursuivre les démarches entamées pour faire face à l'abandon et au décrochage"</i>	Prise de présence systématique en séances d'exercices en 1 ^{ière} et 2 ^{ième} année, couplé à une enquête sur les raisons d'absence et à une proposition d'entretien individuel pour les étudiants en décrochage	*	Responsable qualité du cursus et responsables d'année	A partir de 09/2011	Sensibilisation des étudiants à haut taux d'absentéisme	
	En 1 ^{ière} année, organiser des évaluations à partir de la 3 ^{ième} semaine de cours et regrouper les résultats dans un fichier centralisé	*	Responsable du service d'aide à la réussite (SAR) et corps enseignant	A partir de 09/2013	Avoir à disposition une information objective de détection des étudiants en décrochage	
	Utiliser le fichier décrit ci-dessus pour déterminer les étudiants en décrochage et leur proposer une réflexion et / ou un plan d'action	*	Responsable du SAR	A partir de 09/2013	Augmentation des chances de réussite des étudiants en décrochage en 1 ^{ière} année	
<i>"A la suite des témoignages recueillis, le comité des experts recommande à la section de bien veiller à ce que les entreprises se fassent représenter par des gens du métier ... afin de mieux dialoguer avec les étudiants au niveau de leurs attentes professionnelles" – RFS, chapitre 3, force 4, p. 9</i>	Faire observer aux entreprises l'intérêt pour les étudiants qu'une personne du métier fasse partie de leur représentation	*	Organisateur de la rencontre annuelle entreprises-étudiants	10/2013	Augmentation du taux d'entreprise dont la représentation inclura quelqu'un du métier	

Axe 4 : Améliorer le processus d'évaluation des travaux de fin d'étude (tfe) et son feed-back aux étudiants						
Recommandations / Forces	Description des actions	Degré de priorité */**/**	Responsable(s)	Degré de réalisation / Échéance(s)	Résultats attendus	Conditions de réalisation
<i>"Le comité des experts recommande à la section d'élaborer des fiches d'évaluation détaillées pour le TFE, avec des critères qui font référence aux compétences attendues et aux connaissances acquises au cours de la formation" – RFS, chapitre 1, point d'amélioration 1, p. 6</i>	Mise en place d'une commission en collaboration avec les cinq autres départements de l'IPL pour initier la démarche « compétences ». Cette commission est guidée par une experte en la matière. Un agenda est mis en place ; la première étape décidée est la mise en place d'une grille d'évaluation des travaux de fin d'études sur base d'une approche par compétences	**	Deux enseignants internes	Première version pour 06/2013 + au moins une révision pour 06/2014	Augmenter l'objectivité de l'évaluation des tfe et améliorer la cohérence des évaluations entre les différents jurys	
<i>"Le comité des experts recommande à la section de prévoir également un feed-back après la défense" – RFS, chapitre 1, point d'amélioration 1, p. 6</i>	Prévoir une fiche de feed-back à destination des étudiants en complément de la fiche annoncée ci-dessus	**	Deux enseignants internes	Selon le format de la grille, nous déciderons de l'utiliser en tant que fiche en 06/2013 ou s'il y a lieu l'adapter pour qu'elle devienne exploitable en 06/2014	Offrir à chaque étudiant un feed-back spécifique concernant le travail fourni dans le cadre de son tfe	
<i>"Le comité des experts recommande à la section de prévoir un rapport à mi-parcours et un rapport d'autoévaluation à la fin du TFE" – RFS, chapitre 1, point d'amélioration 1, p. 6</i>	Proposer aux étudiants un calendrier d'avancement de la rédaction du rapport de tfe	*	Responsable de l'organisation des stages des tfe	06/2014	Augmenter le pourcentage d'étudiants remettant un pré-rapport à temps pour recevoir un feed-back	

					constructif en cours de tfe	
Axe 5 : Améliorer la gestion des ressources humaines et matérielles						
Recommandations / Forces	Description des actions	Degré de priorité */**/**	Responsable(s)	Degré de réalisation / Échéance(s)	Résultats attendus	Conditions de réalisation
<i>"Le comité des experts recommande de compléter le vade-mecum de l'enseignant avec la mission et les principes pédagogiques spécifiques au département tels qu'ils sont décrits à la section 2.2.4 du rapport d'autoévaluation. Il incite aussi l'institut à transcrire cette politique dans une « charte pédagogique » qui pourrait être publiée sur le site de l'IPL" – RFS, chapitre 2, force 1, p. 7</i>	Etablir une « charte » reprenant la description de la mission et des principes pédagogiques propres au département d'Informatique de Gestion et la mettre à disposition tant des enseignants que des étudiants du cursus	*	Responsable qualité du cursus	09/2014	Mieux informer les différents acteurs concernés du projet pédagogique du département	
<i>"Le comité des experts recommande de renforcer l'accueil dispensé aux enseignants externes, ainsi que leur intégration et leur participation à la vie du département" – RFS, chapitre 2, point d'amélioration 1, p. 7</i>	Tous les deux ans, organiser une rencontre ouverte à tous les enseignants du cursus afin d'échanger autour d'un thème lié à l'enseignement prodigué	*	Responsable qualité du cursus	Première réunion en 05/2013	Permettre des échanges constructifs entre enseignants internes et externes et ainsi renforcer la cohérence globale entre matières enseignées	
	Mettre à disposition de tous les enseignants externes de l'IPL un espace de travail dédié	**	Direction	09/2013	Améliorer les conditions de travail des enseignants externes et faciliter les échanges informels entre enseignants	
<i>"Le comité des experts souligne que l'infrastructure réseaux n'est pas assez performante et les serveurs sont souvent surchargés" – RFS, chapitre 2,</i>	Recâbler entièrement l'institut du point de vue des réseaux informatiques	***	Administrateurs système de l'IPL	Nouveau câblage en place depuis 06/2012.	Rendre possible le transit d'information et services de manière fiable,	

point d'amélioration 2, p. 7				Matériel actif en production depuis 08/2012	performante, et sécurisée, dans l'ensemble des bâtiments de l'institut.	
	Virtualiser les PC destinés aux professeurs	**	Administrateurs système de l'IPL	01/2014	Multiplier la capacité de réaction et d'adaptation aux changements technologiques. Augmenter l'efficacité et la souplesse dans la mise à disposition de ressources. Offrir des éléments pouvant être facilement réinitialisés. Offrir aux professeurs un accès distant aux ressources.	
	Virtualiser les PC destinés aux étudiants dans deux salles pilotes	**	Administrateurs système de l'IPL	09/2012	Multiplier la capacité de réaction et d'adaptation aux changements technologiques. Augmenter l'efficacité et la souplesse dans la mise à disposition de ressources. Offrir des éléments pouvant être facilement réinitialisés. Mettre à disposition des étudiants des	

					ressources pouvant être utilisées sur leur propre matériel. Augmenter la productivité de l'équipe système sans personnel supplémentaire	
	Virtualiser les PC destinés aux étudiants dans l'ensemble des salles concernées	**	Administrateurs système de l'IPL	09/2013	Voir ci-dessus	
<i>"Le comité des experts recommande à l'établissement de systématiser l'utilisation d'adresses électroniques de l'école pour les étudiants" – RFS, chapitre 2, point d'amélioration 2, p. 8</i>	Mise en place d'adresses e-mail « vinci .be » ou « students.ipl.be » à destination des étudiants	*	Administrateurs système de la cellule centrale de la HE / Administrateurs système de l'IPL	09/2015	Faciliter et systématiser la communication électronique entre le corps enseignant et les étudiants	
<i>"Le comité des experts recommande à l'établissement de prioriser l'introduction du réseau wifi" – RFS, chapitre 2, point d'amélioration 2, p. 8</i>	Procéder à une étude des exigences techniques et financières de la mise en place d'une infrastructure WiFi propre à l'IPL	*	Administrateurs système de l'IPL	12/2013	Programmer de manière réaliste la mise en place d'une infrastructure WiFi propre à l'IPL	
<i>"Le comité des experts recommande à l'établissement de mettre à la disposition des étudiants des espaces où ils puissent étudier" – RFS, chapitre 2, point d'amélioration 2, p. 8</i>	Mettre un local d'étude à disposition des étudiants pendant l'interruption de Noël	*	Direction	12/2011	Amélioration du confort d'études des étudiants	
	Mettre à la disposition des étudiants deux locaux supplémentaires consacrés à l'étude. L'un pour l'étude silencieuse individuelle, l'autre pour l'étude en groupes	**	Direction	10/2012	Amélioration du confort d'études des étudiants	
	Mettre à disposition des étudiants un local de cours entre 12h et 14h avec autorisation d'y consommer de nourriture	*	Direction	11/2012	Eviter que les locaux d'études ne deviennent des « réfectoires » à l'heure de midi	

<i>"Même si les activités de recherche ne sont pas considérées comme une priorité dans le cadre de l'enseignement de type court, le comité des experts invite l'établissement à encourager ce type d'activités" – RFS, chapitre 3, force 3, p. 9</i>	Mettre sur pied un groupe de travail au niveau de la HE Léonard de Vinci, qui établisse des objectifs et décide des ressources à allouer aux activités de recherche	*	Collège de direction de la HE Léonard de Vinci	06/2014	Cadrer et encourager la recherche dans l'ensemble de la HE Léonard de Vinci	

Paul ANCIAUX, Directeur-Président

Benoît DUPUIS, Directeur de Catégorie

Bernard FRANK, Coordonnateur de l'Autoévaluation