

Évaluation de suivi des cursus « Informatique »

2016-2017

RAPPORT D'ÉVALUATION DE SUIVI

**École Pratique des Hautes Études Commerciales
Enseignement Supérieur de Promotion Sociale (EPHEC EPS)**

Bachelier en Informatique de gestion

Comité de suivi :
Mme Dorothea DE JAGER et M. François DESSART

19 juin 2017

INTRODUCTION

L'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieure (AEQES) a procédé en 2016-2017 à l'évaluation de suivi des cursus « Informatique ». Cette évaluation se situe dans la continuité de l'évaluation précédente de ces cursus, organisée en 2011.

Dans ce cadre, M François Dessart et Mme Dorothea de Jager, mandatés par l'AEQES et accompagnés par un membre de la cellule exécutive se sont rendus le 24 novembre à l'Ecole Pratique des Hautes Etudes Commerciales Enseignement Supérieur de Promotion Sociale (EPHEC EPS). Le présent rapport rend compte des conclusions auxquelles sont parvenues les experts après la lecture du dossier d'avancement remis par l'entité et à l'issue des entretiens, des observations réalisés *in situ* et de la consultation des documents mis à disposition. Bien que l'objet de la présente évaluation de suivi soit le bachelier en Informatique de gestion, la visite de suivi (et le rapport qui en découle) ne constitue pas une nouvelle évaluation du programme; elle vise à mettre en lumière l'état de réalisation du plan d'action établi suite à la visite de 2011, ainsi qu'un ensemble de recommandations en vue de l'amélioration de la culture qualité. En ce sens, le rapport comporte moins des éléments spécifiques aux programmes que des recommandations plus générales sur la gestion des programmes et la démarche qualité qui s'y rapporte.

Le comité de suivi tient à souligner la parfaite coopération de la coordination qualité et des autorités académiques concernées à cette étape du processus d'évaluation. Il désire aussi remercier les membres de la direction, les membres du personnel enseignant et les étudiants qui ont participé aux entrevues et qui ont témoigné avec franchise et ouverture de leur expérience.

PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

L'Ecole Pratique des Hautes Etudes Commerciales Enseignement Supérieur de Promotion Sociale (EPHEC EPS) a été créée en 1969. La présence dans son nom du mot « pratique » marque clairement les objectifs et les contenus des matières organisées. Son Conseil d'administration agit en tant qu'organe du Pouvoir Organisateur (PO).

L'établissement est basé à Bruxelles, à proximité des transports en commun. Les cursus sont proposés aussi bien en Plein Exercice (le jour) au sein de la Haute Ecole EPHEC qu'en Promotion Sociale (le soir) au sein de l'Ecole de Promotion Sociale EPHEC ou qu'au sein d'EPHEC Formation Continue. L'Ecole de Promotion sociale EPHEC EPS forme des bacheliers en assurances, comptabilité, gestion des ressources humaines, fiscalité, informatique et marketing.

La population étudiante en Informatique de gestion est en augmentation depuis plusieurs années, avec une évolution de plus de 33% entre 2011 et 2016.¹

¹ Source : établissement

PARTIE 1 : PRINCIPALES ÉVOLUTIONS DE CONTEXTE DEPUIS L'ÉVALUATION INITIALE

D'un point de vue externe, une réforme du paysage de l'enseignement supérieur a été adoptée en novembre 2013, dite décret « Paysage »². Cette réforme concerne tant la structure et les instances de l'enseignement supérieur que l'organisation des études et impacte toutes les formes d'enseignement supérieur, y compris les établissements d'enseignement de promotion sociale qui connaissaient, déjà depuis 1991, une organisation des études par modules d'enseignement.

En outre, un nouveau dossier pédagogique pour le bachelier en Informatique de gestion est également intervenu en juillet 2013, avec une première mise en œuvre en 2013-2014 dans les établissements.

L'EPHEC EPS a connu de nombreux changements dans la direction et sous-direction de l'institut ainsi que dans la coordination du bachelier en informatique.

Les changements dans la direction de l'institut démontrent tout de même une certaine continuité, la directrice actuelle, en fonction depuis 2013, ayant précédemment opéré en tant que sous-directrice depuis 2010. La sous-direction a connu un remplacement en 2013, qui a assuré la coordination du bachelier en Informatique de gestion de manière concomitante, mais qui a été absente en 2015. Une nouvelle sous-direction a été nommée au 1er septembre 2016.

La coordination mise en place en 2011 pour la section Informatique de Gestion a également été remplacée en 2012. Une nouvelle coordination de section a été mise récemment en place pour pallier l'absence d'un suppléant à ce poste au cours de l'année 2015. Ces nombreux changements prirent place alors que l'établissement était pleinement engagé dans l'organisation du nouveau dossier pédagogique. Cette dernière a entraîné de nombreuses mesures sur le plan pédagogique, qui demandent beaucoup d'investissements en ressources humaines. Toutefois, l'organisation de l'enseignement étant déjà modulaire, la mise en application du décret Paysage n'a pas entraîné de changements fondamentaux au sein de la section.

PARTIE 2 : RÉALISATION DU PLAN D'ACTION INITIAL

Le plan de suivi de la section informatique de l'EPHEC EPS, établi suite à l'évaluation initiale de 2012 comporte trois axes principaux :

- Un axe « Processus éducation » incluant notamment un renforcement de la coordination pédagogique, des contenus de cours ou le déploiement d'une approche par compétences.
- Un axe « Processus direction et évaluation » portant, entre autres, sur un renforcement de la communication interne et le travail en équipe ainsi que sur la mise en place d'une politique d'évaluation des enseignements par les étudiants.
- Un axe « Processus support » visant à développer la communication interne et externe, les liens avec l'environnement socio-économique ainsi que la participation étudiante.

² Décret du 7 novembre 2013 définissant le paysage de l'enseignement supérieur et l'organisation académique des études (disponible en cliquant [ici](#)). Une brève description de ce décret est présentée dans : AEQES, « l'enseignement supérieur en Fédération Wallonie-Bruxelles », Bruxelles, 2016, page 14 (disponible [ici](#)).

a) Principaux progrès accomplis

Le comité constate que certains objectifs du plan d'action ont été implémentés au sein de la section.

Ainsi, l'accompagnement des étudiants et la valorisation des acquis de l'expérience (VAE) ont été renforcés et formalisés administrativement. Ces améliorations ont rendu les processus fonctionnels et pérennes, et sont fortement sollicités, avec des résultats très positifs, comme en témoigne l'augmentation du nombre d'étudiants.

Les fiches de cours et grilles des AA ont été rédigées avec des qualités variables. Les étudiants ne semblent cependant pas maîtriser cette source d'information et ne l'utilisent donc pas à son plein potentiel.

Le recrutement et le suivi des enseignants en début de carrière ont été améliorés. Le recrutement d'enseignants qualifiés (experts) reste toutefois difficile au vu principalement des conditions financières offertes.

Le matériel didactique évolue avec de plus en plus de recours aux "PC portables" pour les étudiants. Ceux-ci sont satisfaits des logiciels mis à leur disposition, mais regrettent que l'infrastructure n'évolue pas en même temps (exemple : manque de prises électriques dans les locaux).

Un tutorat (par les étudiants, pour les étudiants) a été mis en place et rencontre un grand succès. Toutefois, cette activité étant rémunérée, la difficulté actuelle réside à trouver les budgets nécessaires pour pouvoir pérenniser le concept et l'étendre auprès du plus grand nombre.

L'établissement a fait le choix de migrer de la plateforme numérique E-Campus vers SharePoint LMS. Cette plateforme a été choisie pour la fréquence de son utilisation dans le monde de l'entreprise. Bien que l'outil, adapté aux besoins de l'enseignement, semble offrir des fonctionnalités intéressantes, peu d'enseignants en font actuellement usage. Le manque de formation à son utilisation semble expliquer le faible attrait pour cet outil.

Lors de la dernière remise des diplômes, une cérémonie a été organisée afin de reconnaître les mérites des étudiants diplômés et de mettre ceux-ci en avant. Cet événement semble avoir été globalement très apprécié.

Les services administratifs, très sollicités, ont pu bénéficier d'un renforcement *via* la stabilisation de l'équipe et l'utilisation d'espaces de travail réaménagés.

Enfin, le coordinateur de section, nouvellement en place, a débuté un projet pour améliorer la coordination entre les enseignants de la section, par exemple par l'établissement de modalités de stages.

b) Éléments n'ayant pas ou peu évolué, depuis l'évaluation de 2012

L'amélioration de l'enseignement dépend d'une action cohérente pour toutes les parties prenantes, une action qui se base sur une analyse continue des forces et faiblesses à tous les niveaux (au niveau de la classe, de l'institut et de l'environnement).

Sans être exhaustifs, les éléments suivants présents dans le plan d'action initial n'ont que peu ou pas été travaillés. Ceux-ci semblent néanmoins, aux yeux du comité, importants pour l'amélioration de la qualité de l'enseignement:

- La coordination pédagogique vient d'être mise en place et le travail en équipe des enseignants n'a pas encore vraiment eu lieu.
- Amélioration des supports de cours, en qualité et disponibilité. Les étudiants sont notamment demandeurs d'une mise à disposition des supports écrits avant le début des cours.
- La mesure de la charge réelle des étudiants, et la correspondance en ECTS, ne sont pas pratiqués.
- Absence d'une politique de communication interne, notamment vis-à-vis des étudiants.
- Suite à l'engagement récent d'une personne chargée de la communication externe, il serait judicieux de définir une politique de communication externe, en lien avec les différents points d'action : image de l'école, contacts avec le monde socio-professionnel, suivi des anciens,...
- L'évaluation des enseignements par les étudiants n'est pas pratiquée de manière systématique.
- La participation étudiante à la gestion de l'établissement n'est pas présente.

PARTIE 3 : RECOMMANDATIONS POUR LE DÉVELOPPEMENT D'UNE CULTURE QUALITÉ

Le comité se réjouit de constater qu'outre des objectifs opérationnels, l'établissement s'est attelé à la définition d'objectifs stratégiques. Le comité invite dès lors à faire percoler cette politique auprès des différents acteurs afin de les sensibiliser et de les orienter vers une destination commune.

Le comité a pu confirmer, au travers des différents entretiens, le besoin de renforcer la coordination entre les enseignants et ce, en dépit des contraintes horaires et autres impératifs pratiques inhérent à l'enseignement de promotion sociale. A titre d'exemple : la continuité des différents modules d'enseignement, le partage des bonnes pratiques et de leurs effets, ainsi qu'une responsabilisation généralisée pour le contenu de la formation pourraient bénéficier de cette coordination. La collaboration doit être facilitée à tous les niveaux, à commencer par les directives et les outils mis en place. Des progrès ont néanmoins été accomplis. Un enseignant peut, par exemple, maintenant consulter les notes de cours de ses collègues, et ainsi assurer la complémentarité des contenus des cours.

A ce jour, la culture de l'innovation n'est ni généralisée ni partagée ; elle dépend de la bonne volonté des acteurs. Le comité a pu prendre connaissance d'un certain nombre de pratiques innovantes telles que l'enregistrement vidéo des cours afin de permettre le rattrapage par les étudiants. Il est intéressant d'entendre que, en permettant de raccrocher au cours, la disponibilité de ces enregistrements contribue favorablement à la présence des étudiants et non à leur absence.

Le comité apprécie l'utilisation importante qui est faite du système de valorisation des acquis de l'enseignement et de l'expérience qui fonctionne de manière formelle et efficace. La mise en place d'un tutorat est également largement appréciée par les différents acteurs et mériterait -moyennant un budget adéquat- d'être étendue.

Le comité soutient fortement le projet de mise en place d'une réelle coordination des stages et des épreuves intégrées. Vu le profil des étudiants (certains travaillant dans un domaine non lié à l'informatique), de réelles contraintes organisationnelles existent. Le comité attire l'attention sur le besoin de clairement exprimer auprès des étudiants les attentes de ces stages et épreuves intégrées, en termes de contenu, d'objectifs à atteindre (acquis d'apprentissage) mais également de modalités d'évaluation.

La présence d'un grand nombre d'enseignants motivés et issus du monde professionnel est très importante dans l'EPS et contribue (sans toutefois le garantir) à l'amélioration de l'enseignement délivré. . D'autres mécanismes tels que la communication entre enseignants et la prise de conseils auprès du monde professionnel au sens large devraient être mis en place en complément, et ce de manière formelle. D'autre part, ces professionnels-enseignants ne disposent généralement pas d'une formation pédagogique qui serait susceptible de les aider dans la mise en pratique de leur enseignement. Le comité recommande d'améliorer le soutien à ce type de formation, voire à rendre celle-ci obligatoire. L'évaluation formelle des enseignements par les étudiants peut contribuer à mettre en évidence des lacunes sur les deux points précédents. Cette évaluation n'est actuellement réalisée que de manière très partielle (pour diverses raisons et notamment pour éviter des conflits avec les syndicats qui s'y opposent). Le comité recommande toutefois de généraliser celles-ci, en commençant sur base volontaire afin de montrer aux plus récalcitrants les bénéfices résultants.

Démarche qualité

La présence d'une personne dédiée à la qualité contribue à la pérennité de la démarche. De même la formalisation de certains processus (VAE, volet administratif des stages, ...) a prouvé son efficacité et mériterait d'être étendue.

Le support reçu par la coordinatrice qualité de la part du réseau SEGEC EPS pour la mise en œuvre de la démarche qualité semble être de bonne qualité et avoir été bien utilisé. Le comité invite l'établissement à continuer cette chaîne de soutien auprès des différents acteurs, à travers un soutien méthodologique et pratique dans la mise en place des différentes actions.

Le comité regrette le manque d'échanges et de collaboration avec la HE attenante en ce qui concerne la gestion de la qualité, le partage d'outils, etc., alors que certains enseignants sont présents dans les deux entités.

La démarche qualité est clairement initiée au niveau de la direction ainsi que par certaines initiatives individuelles des enseignants. Il conviendrait donc de généraliser cette démarche, notamment en favorisant une plus grande implication des différents acteurs ainsi qu'en offrant le soutien nécessaire à la mise en exécution des bonnes intentions.

Plan d'action actualisé

La SWOT actualisée est très pertinente et sa traduction en un plan d'action actualisé offre de belles perspectives d'amélioration de la qualité de l'enseignement, pourvu que toutes les parties prenantes soient impliquées.

Le plan d'action est bien présenté. Le comité attire toutefois l'attention sur la nécessité de bien répartir les rôles et responsabilités afin d'assurer une charge de travail réaliste à chacun des acteurs.

Les différents niveaux d'acteurs étant visiblement demandeurs pour avancer dans la démarche, le comité invite l'établissement à "traduire" le plan d'action afin de le rendre pertinent à chaque niveau: pour chaque objectif, qu'est-il attendu de chacun, pour quand, avec quels moyens et comment le résultat peut-il être mesuré (de manière qualitative ou quantitative).

L'enseignement de promotion sociale, bien qu'étant soumis à certaines contraintes qui lui sont propres, offre certaines possibilités uniques de par le profil de ses étudiants. Exemple : la motivation des étudiants à rattraper un cours qu'ils avaient manqué, l'expérience professionnelle de certains étudiants, les larges contacts avec l'extérieur... Le comité invite l'établissement à capitaliser un maximum sur ces possibilités pour promouvoir et développer cette forme d'enseignement.

Le comité a relevé quelques points du plan d'action particulièrement en adéquation avec la demande perçue lors des entrevues.

Concernant les stages et l'épreuve intégrée, il existe un besoin de mieux définir les attentes, objectifs et critères d'évaluation et de les communiquer aux étudiants, enseignants ainsi qu'aux employeurs. Nous invitons également l'établissement à utiliser systématiquement le feedback reçu lors de ces activités pour améliorer le pilotage de la formation.

En termes de soutien à la réussite, le comité encourage l'établissement à développer davantage le tutorat et à améliorer les supports de cours -ce qui correspond à une demande claire- tant en forme, qu'en contenu et en disponibilité.

En ce qui concerne la communication, le comité apprécie l'engagement d'une personne chargée de la communication externe de l'établissement. Le comité invite également l'établissement à veiller à définir des politiques de communication interne et externe.

Enfin, dans le cadre de la mise en œuvre de ce plan d'action, le comité invite l'établissement à mieux expliciter le principe PDCA (plan – do – check – act) notamment en termes d'indicateurs de résultats et d'ajustement des démarches.

CONCLUSION GÉNÉRALE

L'EPHEC EPS, plus spécifiquement le cursus Bachelier en Informatique de gestion, est passé par une période qui a mobilisé beaucoup d'énergie en ressources humaines, particulièrement suite à l'introduction du nouveau dossier pédagogique pour cette formation. En exploitant la part d'autonomie prévue dans chaque UE, des ajustements ont été mis en place entre ce nouveau dossier pédagogique et les différentes phases d'étude (très variées en raison du système modulaire habituel en EPS) dans lesquelles se trouvaient les étudiants.

Malgré cette charge de travail non planifiée initialement, l'EPHEC EPS a réalisé des progrès significatifs dans l'implémentation de sa démarche qualité, en avançant principalement dans les domaines où elle a la plus grande liberté d'action : mise en œuvre de la VAE, mise en place d'un tutorat... Dans d'autres domaines tels que l'agencement du programme, des contraintes existent concernant l'ordre de certains modules ou encore les horaires des professeurs, rendant les ajustements impossibles -et ce malgré les évaluations allant dans ce sens- ou les améliorations pédagogiques qui en résulteraient.

Une implication plus forte des enseignants dans le processus même de la démarche qualité, les rendant « acteurs de changement » et non « objet d'évaluation » comme dans le système de l'inspection, pourrait aider à la faire progresser.

Certains domaines du plan initial, pourtant importants aux yeux du comité, n'ont pas du tout été abordés jusqu'à présent. Ceux-ci étant repris dans le plan d'action actualisé, le comité se réjouit d'avance de pouvoir constater des avancées sur ces points lors de la prochaine visite.

Le comité des experts tient finalement à souligner le dévouement du personnel, tant enseignant qu'administratif, aux objectifs de la promotion sociale, comme en témoignent les efforts constatés dans la création de possibilités d'aide et de soutien (sous diverses formes) pour les étudiants, et confirmés dans les témoignages de ces derniers.



Évaluation de suivi
Informatique
2016-2017

Droit de réponse de l'établissement évalué

Commentaire général éventuel :

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

Page	Partie	Point ¹	Observation de fond

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


Kristien DEPOORTERE
Directrice
EPHEC Promotion sociale

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


V. MOLLÉ
Sous-Directrice
EPHEC Promotion Sociale

¹ Mentionner le paragraphe ou le n° de la ligne.