

Évaluation de suivi des cursus « Informatique »

2016-2017

RAPPORT D'ÉVALUATION DE SUIVI

**Institut provincial d'enseignement de promotion sociale (IPEPS), orientation
technologique - Verviers**

Bachelier en Informatique de gestion

Comité de suivi :

Mme Dorothea DE JAGER et M. Fabrice KORDON

INTRODUCTION

L'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur (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 2011-2012.

Dans ce cadre, Mme Dorothea DE JAGER et M. Fabrice KORDON¹, mandatés par l'AEQES et accompagnés par un membre de la Cellule exécutive, se sont rendus le 15 février 2017 à l'Institut provincial d'enseignement de promotion sociale (IPEPS), orientation technologique, de Verviers. Le présent rapport rend compte des conclusions auxquelles sont parvenus 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 2011² 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 au programme que des recommandations plus générales sur la gestion du programme 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'Institut provincial d'enseignement de promotion sociale, orientation technologique, de Verviers (IPEPS Verviers) délivre un enseignement supérieur de type court de promotion sociale. Son pouvoir organisateur (PO) est la Province de Liège. Ce PO est affilié au Conseil des Pouvoirs Organisateurs de l'Enseignement Officiel Neutre Subventionné (CPEONS). Un autre institut provincial, à Verviers, offre une orientation commerciale. Cette répartition est historique ; elle résulte d'une scission du seul institut provincial lorsqu'il est devenu trop grand.

Les études supérieures organisées par l'IPEPS Verviers débouchent sur l'obtention des titres de bachelier en Électromécanique, Informatique de gestion, et Éducation spécialisée en accompagnement psycho-éducatif.

Dans le domaine de l'informatique, l'institut organise aussi les sections opérateur de saisie (niveau secondaire inférieur) et technicien en informatique et bureautique (niveau secondaire supérieur), lesquelles constituent une filière informatique complète avec le bachelier.

L'établissement offre également un nombre assez élevé de formations techniques.

L'Institut a un partenariat avec le bachelier de l'IPEPS de Seraing appartenant au même PO. Les principaux professeurs en informatique partagent leur horaire entre les deux établissements et environ 800 heures de cours d'informatique sont ainsi assurées par une équipe commune de professeurs.

¹ Composition du comité des experts et bref *curriculum vitae* de chacun de ses membres disponibles sur : http://aeqes.be/experts_comites.cfm (consulté le 17 novembre 2016).

² Disponible sur http://www.aeqes.be/rapports_evaluation_details.cfm?documents_id=227 (consulté le 4 mai 2017).

Entre 2010-2011 et 2015-2016, le nombre de diplômés du bachelier connaît une légère augmentation globale fait que des étudiants formés à Seraing sont venus présenter leur travail de fin d'études à Verviers. Cette situation pourrait ne plus durer, surtout après la contrainte récemment apparue sur les effectifs, du fait du décret Paysage imposant à la formation une moyenne de dix diplômés par an, sur les cinq dernières années, d'ici 2020.

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

Comme tout institut d'enseignement supérieur, l'IPEPS de Verviers a dû s'adapter aux exigences du décret « Paysage »³, mais cela n'est pas mentionné par l'établissement comme avancée significative, probablement parce que les instituts de promotion sociale connaissent déjà une structure modulaire dans leur enseignement.

Le nouveau dossier pédagogique du bachelier en Informatique de gestion a, lui, été ressenti comme plus significatif aussi bien par son organisation que par son contenu qui pourrait porter atteinte au profil choisi du cursus. La première promotion d'étudiants basée sur ce nouveau dossier pédagogique sera diplômée l'an prochain.

Le départ à la retraite de la directrice en décembre 2015 est également considéré comme un changement particulièrement important. La nouvelle directrice a suivi le conseil de son prédécesseur et s'est d'abord concentrée sur des domaines jugés plus problématiques que sur le bachelier Informatique de gestion caractérisé par un bon esprit d'équipe et par là-même présentant moins de problèmes.

Enfin, depuis janvier 2016, des contacts ont été noués avec l'IFAPME⁴ de Liège, un centre de formations en informatique débouchant sur un profil métier de technicien. Le but est d'établir une liste d'unités d'enseignement (UE) dont seraient automatiquement dispensés les étudiants de l'IFAPME. Mais la validation de la liste reste encore à faire et il semble que le pouvoir de décision pour sa mise en œuvre ne dépend pas de l'IPEPS.

PARTIE 2 : RÉALISATION DU PLAN D'ACTION INITIAL

Le plan d'action initial identifiait trois axes prioritaires : un axe de « pérennisation et extension du système d'information » c'est-à-dire l'ensemble des techniques et procédures destinées à collecter l'information nécessaire à un meilleur pilotage du bachelier en Informatique de gestion, un axe « développement d'une culture réseau », c'est-à-dire le processus d'entretien des contacts et la mise en relation des étudiants avec les anciens étudiants, et enfin un axe d'« amélioration technico-pédagogique ». Les membres du comité de suivi formuleront donc leurs constats et recommandations suivant ces axes, sans ordre de priorité.

Axe 1 : pérennisation et extension du système d'information

- Des enquêtes ont été menées, auprès des anciens étudiants, sur la formation et, auprès des étudiants en fin de parcours d'études, sur les stages, mais c'est une habitude récente qui n'est pas encore ancrée. Le comité de suivi estime que cela constitue une avancée positive et recommande de les répéter tous les ans, pourvu que des actions s'ensuivent et que ces actions soient rendues visibles auprès des participants afin de les motiver à répondre à ces enquêtes.
- L'enquête prévue auprès des employeurs n'a pas été réalisée. L'information sur le développement de la profession provient dès lors des résultats de stage, des anciens

³ 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](#)).

⁴ <http://www.ifapme.be/> (consulté le 4 mai 2016).

étudiants et de l'engagement de jeunes enseignants dans la formation ; cela ne permet cependant pas d'anticiper les évolutions attendues par le marché.

- L'évaluation de l'enseignement par les étudiants (EEE) ne s'est pas poursuivie à cause de désaccords entre les enseignants sur la forme, l'utilisation des données collectées et sur l'effet que les résultats pourraient avoir.

Axe 2 : développement d'une culture réseau (communication)

- Un groupe *Facebook* a été ouvert reliant des anciens étudiants à la section et diffusant quelques offres d'emploi. L'alimentation continue du groupe est ressentie comme problématique.
- La page décrivant la formation sur le site web institutionnel est facile à trouver via un moteur de recherche.
- La participation à des salons a été mise en place, avec recours à des témoignages d'étudiants diplômés pour donner au public une idée des emplois possibles.
- La coopération avec l'IFAPME est une bonne initiative, même si elle ne semble pas donner les résultats espérés.

Axe 3 : améliorations technico-pédagogiques

- L'école virtuelle est installée et semble utilisée par un certain nombre d'enseignants.
- Le partage d'enseignements avec l'IPEPS Seraing (trois enseignants répètent leur cours à Verviers et à Seraing, pour un volume total de 800 heures) est un acquis important qui permet un gain de temps pour les enseignants. Ce gain de temps, très recherché en enseignement de promotion sociale, doit permettre aux enseignants de mettre à jour leur cours plus facilement puisque ces derniers sont donnés deux fois au lieu d'une (la mise à niveau étant ainsi factorisée, c'est-à-dire : faisant l'objet d'un investissement pour plusieurs utilisations ultérieures).

Le comité de suivi a également noté que les étudiants apprécient la flexibilité des enseignants par rapport aux retards éventuels des étudiants travailleurs. Cela semble constituer une bonne pratique.

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

Les membres du comité d'évaluation de suivi formulent un ensemble de recommandations visant à aider l'établissement à poursuivre ses efforts d'amélioration. Ces recommandations ne sont pas présentées en ordre de priorité :

- Les étudiants sont demandeurs de pouvoir évaluer les UE, de manière systématique. Il faudrait éliminer la résistance actuelle du corps enseignant, notamment l'idée que cela puisse être utilisé à d'autres fins que l'amélioration des enseignements.
- Beaucoup de procédures reposent sur une « culture informelle » (réunions, retours d'information sur les enseignements, communication avec les étudiants, etc.). Si l'existence d'équipes de petite taille fait que cela fonctionne à peu près correctement, le comité de suivi

recommande de davantage formaliser les procédures. Par exemple, les retours des étudiants montrent que la recherche et le déroulement du stage, ainsi que la rédaction du rapport mériteraient d'être explicitée de manière rigoureuse. De même, l'expression de doléances par les étudiants devrait être formalisée (par exemple, les étudiants nous ont parlé d'un « cahier de doléances » que ni les enseignants ni la direction n'ont évoqués de leur côté).

- Comme précisé dans la partie 2 de ce rapport, il faudrait poursuivre les enquêtes auprès des différents acteurs à une fréquence plus rapprochée.
- L'équipe pédagogique est en désaccord sur certains points du dossier pédagogique du bachelier. Puisque les établissements d'enseignement de promotion sociale sont parties prenantes de sa définition, il faudrait identifier la procédure permettant d'envoyer des représentants de l'IPEPS Verviers lors de la prochaine révision du dossier. Des retours des employeurs (via les enquêtes) auraient pu (ou pourraient à l'avenir) permettre d'élaborer des arguments.
- La page *Facebook* permettant de mettre en relation les anciens à la section est très difficile à trouver sur le web. L'URL devrait être présentée sur la page du site institutionnel qui, elle, est apparue facile à trouver. De plus, la page *Facebook* mériterait d'être alimentée plus régulièrement, car bien référencée, elle servirait de publicité à la formation.
- Face au défi de maintenir la diplomation à une moyenne de 10 étudiants par an (sur cinq ans d'ici 2020), deux pistes sont proposées :
 - Maintenir l'association avec l'IPEPS Seraing. Il serait dommage que les deux centres ferment la formation, faute d'atteindre séparément un seuil, qu'ensemble ils atteignent ;
 - Poursuivre l'idée de mieux se concentrer sur l'espace géographique de recrutement d'étudiants tel que défini par le PO.
- Les enseignants plébiscitent la possibilité de suivre des formations continuées (usage des nouvelles technologies en pédagogie, nouveaux domaines de l'informatique, etc.). Le comité de suivi recommande de motiver les enseignants en leur proposant des périodes pour mener à bien ces mises à niveau. De même, des accords avec différentes institutions offrant de telles formations pourraient faciliter l'accès à ces formations (Technifutur, Technofutur, par exemple).
- Une réflexion pédagogique sur les nouvelles technologies de l'information (vidéos, environnement collaboratif, etc.) pourrait être encouragée.
- Les étudiants se sentent perdus au moment du stage. Le comité de suivi recommande qu'un accompagnement formalisé soit mis en place. Un tel accompagnement existe déjà mais sa formalisation sous la forme d'un vade-mecum permettrait aux étudiants de s'y référer systématiquement.
- Les étudiants signalent de gros problèmes d'installation logicielle dans les salles machines ; certains étudiants recommandent vivement à leurs camarades l'achat d'ordinateurs portables, ce qui n'est pas toujours possible en raison de leur situation financière.
- Les étudiants, comme les enseignants, se plaignent que le dossier pédagogique impose des mauvais agencements d'UE (l'analyse qui vient après le projet qui nécessite lui-même une

analyse). Le comité de suivi recommande de trouver une solution, même si elle n'est pas prévue dans le dossier pédagogique.

- Les étudiants trouveraient intéressants que les applications des différentes UE se fassent dans le cadre d'un « projet fil rouge », qui à chaque étape reprendrait au moins une partie de l'existant des étapes précédentes.

CONCLUSION GÉNÉRALE

La culture de l'informel peut fonctionner dans des conditions particulières, qui semblent réunies ici à Verviers, mais qui montrera un jour ses limites, par exemple en cas de changements importants dans l'équipe pédagogique ou la direction.

Le comité de suivi apprécie que, pour le corps enseignant, l'intérêt des étudiants est une préoccupation centrale, ce qui explique le taux de réussite assez élevé. Beaucoup d'enseignants prennent sur leur temps personnel pour suivre, par exemple, des formations pendant le week-end ou pour mettre à niveau un étudiant ne présentant pas le niveau requis pour un cours spécifique. Il est d'autant plus frustrant qu'on ne leur permette pas de changer l'ordre des enseignements défini dans le dossier pédagogique si leur analyse à eux, l'analyse des étudiants et la logique humaine s'y opposent. Le comité de suivi constate aussi un manque de liberté pédagogique dans un système où l'unique mesure pour apprécier le travail des enseignants est leur présence en classe et pas le résultat des enseignements (*learning outcome*).

Le comité de suivi apprécie la méthodologie de la nouvelle directrice (observation pendant un an avant action) et l'encouragement à piloter, en accord avec l'équipe enseignante, les évolutions qui apparaissent nécessaires.

L'Institut provincial d'enseignement de promotion sociale de Verviers pourrait ainsi, à l'aide d'un plan d'action complet et formalisé, par ailleurs ajustable chaque année, jouer pleinement son rôle dans la promotion sociale dans une région qui en a grand besoin.

Institution de l'enseignement
de Promotion sociale de Verviers
orientation technologique

1 rue Aux Laines, 69 - 4800 VERVIERS
Matricule 452.6.329.072
Tél. : 087/32.70.74 - Fax : 087/32.70.84
N° Pédagog. : 42343

Évaluation de suivi
Informatique
2016-2017

Droit de réponse de l'établissement évalué

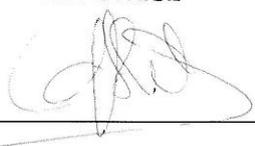
Commentaire général éventuel :

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

Page	Partie	Point ¹	Observation de fond

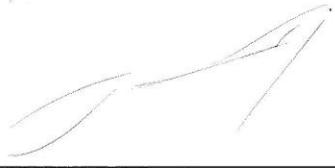
Nom et signature du(de la) Directeur(-trice)

H. SBILLE
DIRECTRICE



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

H. SCHUBERT



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