

## **Évaluation de suivi des cursus « Informatique »**

**2016-2017**

### **RAPPORT D'ÉVALUATION DE SUIVI**

**Institut Technique Supérieur Cardinal Mercier (ITSCM)**

**Bachelier en Informatique et systèmes (finalité : réseaux et  
télécommunications)**

Comité de suivi :

M. Cathal de PAOR et M. Bruno SCHRÖDER

**19 juin 2017**

## **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, M. Cathal de PAOR et M. Bruno SCHRÖDER<sup>1</sup>, mandatés par l'AEQES et accompagnés par un membre de la Cellule exécutive, se sont rendus le 1<sup>er</sup> décembre 2016 à l'Institut Technique Supérieur Cardinal Mercier (ITSCM). 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 et systèmes, 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<sup>2</sup> 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 Technique Supérieur Cardinal Mercier (ITSCM), créé il y a près de 100 ans à Schaerbeek par les Aumôniers du Travail. Il offre un enseignement supérieur technique de type court de promotion sociale et délivre notamment le diplôme de bachelier « Informatique et système (finalité réseaux et télécommunication) ». La formation est organisée depuis septembre 2009 à horaire décalé afin d'accueillir des personnes travaillant déjà.

---

<sup>1</sup> Composition du comité des experts et bref *curriculum vitae* de chacun de ses membres disponibles sur : [http://aeqes.be/experts\\_comites.cfm](http://aeqes.be/experts_comites.cfm) (consulté le 1<sup>er</sup> décembre 2016).

<sup>2</sup> Disponible sur [http://aeqes.be/rapports\\_evaluation\\_details.cfm?documents\\_id=201](http://aeqes.be/rapports_evaluation_details.cfm?documents_id=201) (consulté le 26 avril 2017).

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

### **Infrastructures**

Depuis l'évaluation initiale, L'ITSM a travaillé prioritairement sur l'amélioration de l'infrastructure et l'élargissement de son offre de formation à de nouveaux publics. L'établissement d'enseignement de promotion sociale a amélioré son identité grâce à une réorganisation des locaux afin de rassembler l'ensemble des activités de l'école dans un lieu distinct. Ainsi, l'ITSCM dispose actuellement d'une entrée spécifique pour les adultes en formation. Plusieurs travaux ont eu lieu, aménageant un secrétariat pour le personnel administratif et les professeurs, de nouvelles classes de cours, sanitaires ainsi qu'une cafétéria réservée aux adultes. D'autres gros aménagements ont permis la réalisation d'un auditoire de 90 places, 9 classes de cours, des ateliers et laboratoires PC entre-autres. Un réseau informatique pour l'administratif a été mis en place et un réseau pédagogique permettant des accès à l'internet pour les enseignants et les étudiants se construit progressivement. Tous ces travaux permettent aujourd'hui un accueil plus adapté et plus convivial pour l'ensemble des adultes qui suivent des cours dans l'Espace d'enseignement de promotion sociale.

### **Offre de formation**

En ce qui concerne le pôle technologique dans lequel s'inscrit la section du bachelier en informatique et systèmes, un nouveau programme d'agent de maintenance en électromécanique complète aujourd'hui l'offre de formation. Cette section a été ouverte dans le cadre d'un partenariat entre COFELY services, Bruxelles formation et l'ITSCM en vue de former des techniciens en électromécanique. Une spécificité de ce programme technique est de s'adresser à des femmes adultes qui souhaitent se former aux techniques nécessaires pour assurer un travail d'agent de maintenance.

L'évaluation initiale de 2011-2012 ayant eu lieu avant que la section n'ait diplômé ses premiers étudiants, l'établissement n'avait que peu ou pas de recul pour répondre à certaines questions, par exemple sur la cohérence entre l'enseignement dispensé et les attentes des employeurs ou sur le retour des anciens étudiants. Depuis lors, la section évaluée a connu ses premiers diplômés et bénéficie d'une augmentation notable de 62% de la population étudiante. L'expérience acquise dans la section depuis l'évaluation initiale permet de nourrir la démarche qualité et d'actualiser le plan d'action à la lumière de l'expérience acquise dans les 5 dernières années.

Sur un plan plus négatif, la stabilité de l'équipe, qui a connu un *turnover* important, a été un problème, même si l'équipe semble maintenant stabilisée. Par ailleurs, la taille insuffisante de l'ITSCM ne permet pas de disposer d'un responsable qualité.

## **PARTIE 2 : RÉALISATION DU PLAN D'ACTION INITIAL**

Quatre axes stratégiques ont été présentés dans le plan d'action initial et organisent les actions entreprises à la suite des évaluations interne et externe de 2011-2012 :

### **Axe 1 : information des étudiants**

Les objectifs de l'ITSCM sous cet axe étaient principalement de :

- compléter et systématiser l'information aux étudiants et la communiquer de manière efficace tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'établissement en utilisant des canaux d'information variés ;
- systématiser l'utilisation des fiches ECTS en tant qu'outil de documentation et de communication vers les étudiants ;
- compléter les fiches ECTS par une description détaillée des attentes à l'égard des étudiants en termes de charge de travail et de compétences à acquérir ainsi qu'une explication claire et complète des modalités d'évaluation ;
- améliorer le matériel de diffusion des syllabi, notamment en adaptant la page de garde au bachelier, en intégrant systématiquement une table des matières et une bibliographie et, pour chaque cours, une fiche ECTS complète ;
- distribuer les syllabi au moyen d'une plateforme virtuelle.

L'information des étudiants sur le contenu des études reste un point délicat, particulièrement en première année, selon les étudiants. Néanmoins, la progression de l'utilisation des fiches ECTS est notable : 80% du programme est maintenant couvert par des fiches ECTS et depuis 2015, les enseignants disposent d'une aide individualisée à leur écriture. Toutefois, la plateforme virtuelle ne donne pas satisfaction. Le projet de remplacement est en cours.

Globalement, la situation s'est améliorée mais de gros chantiers restent nécessaires, dans la définition de l'information à diffuser et dans la mise en place de la plateforme de diffusion. Les étudiants ne formulent pas de plainte importante mais souhaitent clairement une amélioration de la communication, avec notamment davantage d'information sur les passerelles.

### **Axe 2 : approche pédagogique**

Les objectifs de l'ITSCM à cet égard étaient principalement de :

- mettre en place des travaux pratiques, des travaux de groupe, des cours de *soft skills*, des cours pratiques des langues ;
- augmenter l'importance de l'épreuve intégrée (EI) et du stage de 3<sup>ème</sup> ainsi que l'articulation entre les deux ;
- instaurer une coordination plus importante entre les enseignants pour résoudre les problèmes pédagogiques et assurer une prise de connaissance du contenu détaillé des UF par les enseignants des autres UF ;
- institutionnaliser et formaliser la démarche qualité ;
- poursuivre la politique d'amélioration en intégrant les feedbacks des étudiants.

Les experts ont constaté des progrès notables dans l'approche des *soft skills*, structurée sur la durée des études, l'apprentissage de l'anglais et dans la collaboration entre enseignants de différentes UE pour la définition d'un projet couvrant les compétences de plusieurs modules.

Le *turnover* de l'équipe est néanmoins un problème pour maintenir une coopération pédagogique intégrée ou dans la rédaction et la mise à jour des fiches ECTS. Les experts ne pensent pas que la solution viendra de la stabilisation de l'équipe, le changement des effectifs étant très probablement

une constante structurelle. C'est précisément l'objet d'une approche qualité structurée que de fournir le canevas permettant aux nouveaux venus de s'intégrer facilement dans une structure qui reste cohérente.

Comme noté dans le dossier d'avancement, le coordinateur de pôle accompagne maintenant les nouveaux enseignants dans la réalisation des fiches pédagogiques. Les experts pensent que ce support pourrait être étendu à tous les enseignants qui ont des difficultés à élaborer les fiches et les grilles d'évaluation. Cette activité de support et la disponibilité d'un canevas qualité pourraient à terme évoluer rapidement vers une pratique, voire même une structure, de soutien à l'appropriation de l'approche qualité par les enseignants.

Finalement, les étudiants, et les experts, apprécient la tenue d'une enquête auprès des étudiants. Cette initiative devrait faire partie intégrante des pratiques pédagogiques annuelles pour toutes les formations. Il s'agit du moyen le plus simple de disposer d'informations objectives permettant de définir et améliorer le plan d'action.

### **Axe 3 : amélioration des ressources**

Les objectifs de l'ITSCM étaient ici principalement de :

- création de labos de qualité avec du matériel performant ;
- mise en place d'une plateforme virtuelle fournissant un environnement pédagogique et un moyen de communication.

Bien que plusieurs chantiers aient été réalisés ces dernières années, la disponibilité de matériel de labo performant reste une préoccupation majeure chez les étudiants. La mise en œuvre d'une plateforme virtuelle intégrée reste un projet à finaliser.

### **Axe 4 : interaction avec le monde professionnel**

Les objectifs de l'ITSCM étaient à cet égard principalement de développer la collaboration avec les entreprises, les anciens étudiants, les institutions.

L'interaction avec le monde professionnel se vit à travers les professeurs et les stages. Il s'agit donc essentiellement de contacts personnels ou occasionnels susceptibles de changements au gré des évolutions de l'équipe pédagogique. La difficulté de réunir toute l'équipe pédagogique au même moment a pour conséquence de ne pas permettre de diffuser efficacement les *feedbacks* reçus des entreprises. Les experts pensent qu'il est nécessaire d'institutionnaliser ces relations. Dans ce sens, la collaboration avec COFELY Services dans le cadre de la nouvelle formation d'agent de maintenance en électromécanique est un excellent exemple d'interaction. Les experts encouragent l'ITSCM à capitaliser sur cet exemple pour développer d'autres partenariats.

Lors des entretiens, les étudiants ont fait part de leur difficulté à comprendre les débouchés de la formation, ce qui les handicape particulièrement lors de la recherche de stage. Il semble que des contacts plus rapides et plus informels avec le monde professionnel, dès la première année, puissent les aider à mieux comprendre les attentes de la formation et à mieux anticiper les exigences et de la formation et du monde professionnel.

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

Il est clair que la petite taille de l'institution, et donc son absence de moyen dédié à la coordination qualité, les problèmes pratiques d'organisation des cours dans l'enseignement de promotion sociale et la faible présence, dans l'établissement, des professeurs extérieurs ne facilitent pas la mise en place d'une approche qualité globale. Néanmoins, les experts constatent que l'équipe pédagogique témoigne d'une bonne compréhension des enjeux et d'un grand souci de la qualité de leur enseignement. L'engagement d'une partie significative des étudiants dans la vie professionnelle les rend également plus sensibles à la qualité de leurs interactions avec l'établissement. Pour toutes ces raisons, les experts pensent que le terrain est favorable à la mise en place d'une approche qualité simple, basée sur des indicateurs objectifs, mesurables simplement par rapport à des objectifs chiffrés.

Le plan d'action actualisé semble réaliste et porte effectivement sur des éléments importants pour la qualité de l'enseignement. Il semble permettre la mise en place d'un cercle vertueux qui facilitera le développement de la qualité, particulièrement les points

*A. Lever les malentendus par rapport aux finalités de la formation – améliorer la communication - et*

*C. Définir une ligne commune de l'école quant aux exigences.*

Les experts insistent toutefois sur l'application de ces 2 points également à l'équipe pédagogique, par exemple pour établir sans ambiguïté l'importance de la rédaction des fiches ECTS et des grilles d'évaluations par les professeurs qui n'en perçoivent pas l'utilité.

Concrètement, les experts recommandent de :

- systématiser l'enquête auprès des étudiants,
- de définir des indicateurs clairs dans le plan d'action,
- de préciser, pour chaque indicateur une valeur chiffrée à atteindre,
- de documenter la manière de les mesurer, le rythme de la mesure et la manière d'évaluer l'atteinte de l'indicateur
- d'étendre le support du coordinateur de pôle à l'ensemble des enseignants et de progressivement couvrir tous les aspects de l'approche qualité

Ces indicateurs peuvent alors faire l'objet d'une communication simple auprès de tous, enseignants et équipe pédagogique, permettant ainsi de créer une approche partagée par tous.

Le profil particulier des étudiants de l'enseignement de promotion sociale et le dynamisme manifesté par les étudiants ayant participé aux entretiens ont convaincu les experts que ces étudiants pourraient utilement participer à un conseil d'étudiants. Leur approche est nuancée et basée, pour beaucoup d'entre eux, sur leur propre expérience du monde professionnel. Leur contribution permettrait ainsi de compenser en partie la faiblesse des moyens disponibles au suivi de l'approche qualité, par exemple en mettant en place pendant les études le lien qui les gardera en contact avec l'établissement lors de leur carrière professionnelle.

Complémentairement, les experts pensent que, si les ressources le permettent, il serait très utile de mener une enquête chez les étudiants ayant abandonné pour en comprendre les raisons ou pour réduire le nombre d'étudiants réussissant successivement plusieurs unités d'enseignement mais ne présentant pas l'épreuve intégrée. L'explication de ces abandons permettra certainement de diagnostiquer des problèmes différents.

## **CONCLUSION GÉNÉRALE**

L'évolution de l'établissement pendant ces cinq dernières années est indéniablement positive :

- Les experts constatent qu'en cinq ans, la démarche qualité s'est bien implantée et est à l'œuvre dans l'établissement. Certes, de manière informelle et essentiellement grâce à la bonne volonté et à l'investissement personnel de l'équipe pédagogique, les préoccupations qui sont au cœur de la démarche qualité sont intégrées et bien partagées par l'équipe.
- Le dossier d'avancement est lucide et est confirmé par les entretiens réalisés par les experts. L'analyse SWOT actualisée semble également correcte et le plan d'action actualisé semble adéquat.
- L'augmentation de 62% de la population étudiante et les commentaires positifs apportés par les étudiants lors des entretiens confirment que l'établissement est bien perçu et que la formation proposée correspond aux besoins de son public.

Toutefois, en l'absence d'un coordinateur dédié à l'approche qualité, il est indispensable de rendre le plan d'action immédiatement compréhensible par tous. Dans un contexte où les moyens sont limités, les experts recommandent de compléter le plan d'action par des points d'action concrets et par des indicateurs clairs, chiffrés et mesurés. Cela permettra de communiquer plus efficacement et d'aligner toute l'équipe sur des objectifs communs et clairement identifiables.

**Droit de réponse de l'établissement évalué**

Commentaire général éventuel :

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

Page	Partie	Point <sup>1</sup>	Observation de fond

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



Sarah Lemarie

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



ON BRAIBANT