



Agence pour l'Évaluation de  
la Qualité de l'Enseignement Supérieur

# RAPPORT D'ÉVALUATION

*Cluster Web et techniques graphiques*

*Brevet d'enseignement supérieur  
(BES) Webdeveloper*

Enseignement de Promotion et de  
Formation Continue (EPFC)

Éric Van den Berg  
Matthieu Collet  
Simon Garnier  
Manel Jiménez-Morales

23 septembre 2022

# Table des matières

Web et techniques graphiques : Enseignement de Promotion et de Formation Continue.....	3
Contexte de l'évaluation.....	3
Synthèse.....	4
Présentation de l'établissement et du programme évalué.....	5
Critère 1 : L'établissement/l'entité a formulé, met en œuvre et actualise une politique pour soutenir la qualité de ses programmes.....	7
Dimension 1.1 : Politique de gouvernance de l'établissement.....	7
Dimension 1.2 : Gestion de la qualité aux niveaux de l'établissement, de l'entité et du programme.....	7
Dimension 1.3 : Élaboration, pilotage et révision périodique du programme.....	7
Dimension 1.4 : Information et communication interne.....	8
Critère 2 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer la pertinence de son programme.....	9
Dimension 2.1 : Appréciation de la pertinence du programme.....	9
Dimension 2.2 : Information et communication externe.....	9
Critère 3 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer la cohérence interne de son programme.....	10
Dimension 3.1 : Acquis d'apprentissage du programme.....	10
Dimension 3.2 : Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage qui permettent d'atteindre les acquis visés.....	10
Dimension 3.3 : Agencement global du programme et temps prévu pour l'atteinte des acquis d'apprentissage visés.....	10
Dimension 3.4 : Évaluation du niveau d'atteinte des acquis d'apprentissage visés.....	10
Critère 4 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer l'efficacité et l'équité de son programme.....	12
Dimension 4.1 : Ressources humaines (affectation, recrutement, formation continuée)..	12
Dimension 4.2 : Ressources matérielles (matériaux pédagogiques, locaux, bibliothèques, plateformes TIC).....	12
Dimension 4.3 : Équité en termes d'accueil, de suivi et de soutien des étudiants.....	12
Dimension 4.4 : Analyse des données nécessaires au pilotage du programme.....	12
Critère 5 : L'établissement/l'entité a établi l'analyse de son programme et construit un plan d'action visant son amélioration continue.....	14
Dimension 5.1 : Méthodologie de l'autoévaluation.....	14
Dimension 5.2 : Analyse SWOT.....	14
Dimension 5.3 : Plan d'action et suivi.....	14
Conclusion.....	15
Droit de réponse de l'établissement.....	16

# Web et techniques graphiques : Enseignement de Promotion et de Formation Continue

## Contexte de l'évaluation

L'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur (AEQES) a procédé en 2021-2022 à l'évaluation du brevet d'enseignement supérieur Webdeveloper. Dans ce cadre, les experts mandatés par l'AEQES ont mené une visite en ligne du fait du contexte sanitaire lié à la Covid-19, les 10 et 11 mars 2022 à l'Enseignement de Promotion et de Formation Continue (EPFC), accompagnés par un membre de la Cellule exécutive.

Le comité des experts a élaboré le présent rapport<sup>1</sup> sur la base du dossier d'autoévaluation rédigé par l'établissement et de la visite d'évaluation (observations, consultation de documents et entretiens). Au cours de cette visite, les experts ont rencontré quatre représentants des autorités académiques, huit membres du personnel, six étudiants, un diplômé et un représentant du monde professionnel.

Après avoir présenté l'établissement et les principales conclusions de cette évaluation externe, le rapport revient plus en détail sur les constats, analyses et recommandations relatifs aux cinq critères du référentiel d'évaluation AEQES :

- 1 la gouvernance et la politique qualité
- 2 la pertinence du programme
- 3 la cohérence interne du programme
- 4 l'efficacité et l'équité du programme
- 5 la réflexivité et l'amélioration continue

Le rapport se clôture sur la conclusion de l'évaluation et se complète du droit de réponse formulé par l'établissement.

L'objectif de ce rapport est de fournir à l'établissement des informations qui lui permettront d'améliorer la qualité de son programme. Il vise en outre à informer la société au sens large de la manière dont l'établissement met en œuvre ses missions.

## Composition du comité<sup>2</sup>

- Éric Van den Berg, expert de l'éducation et en gestion de la qualité, président du comité
- Matthieu Collet, expert de la profession
- Simon Garnier, expert étudiant
- Manel Jiménez-Morales, expert pair

---

<sup>1</sup> Ce rapport applique les règles de la nouvelle orthographe. Le masculin est ici utilisé à titre épique.

<sup>2</sup> Un bref résumé du *curriculum vitae* des experts est publié sur le site internet de l'AEQES, au lien :

[http://aeqes.be/experts\\_comites.cfm?theSubject=176&name=](http://aeqes.be/experts_comites.cfm?theSubject=176&name=)

## Synthèse

### FORCES PRINCIPALES

- Nombreuses fonctions transversales et managériales (informatique, qualité, pédagogie...) permettant un suivi professionnel des différents aspects qui concernent l'institution
- Infrastructure moderne et complète

### FAIBLESSES PRINCIPALES

- Taux d'abandon important
- Faible réseautage (professionnels, *alumni*)

### OPPORTUNITÉS

- Nombreux débouchés
- Formation courte

### MENACE

- Manque de visibilité et de reconnaissance des brevets d'enseignement supérieur (BES)

### RECOMMANDATIONS PRINCIPALES

- 1 Réduire l'écart entre la gouvernance et les acteurs de terrain.
- 1 Mettre en place un réseau de professionnels et d'*alumni*.
- 2 Viser la reconnaissance et la visibilité du BES, en activant des leviers en amont, au niveau de la Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB).
- 3 Mener à bien une réflexion sur les causes et conséquences des abandons.

## Présentation de l'établissement et du programme évalué

L'Enseignement de Promotion et de Formation Continue de l'Université libre de Bruxelles et de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Bruxelles (EPFC) a été créé en 1963 et est constitué en ASBL.

Cet établissement est affilié au réseau de la FELSI (Fédération des Établissements Libres Subventionnés) et certains membres de sa direction siègent également comme mandataires du réseau ou de l'établissement dans différents organes institutionnels : Conseil général de l'enseignement de Promotion Sociale, Instance Bassin Enseignement qualifiant – Formation – Emploi, Chambre des Hautes Écoles et de l'enseignement supérieur de Promotion de l'ARES, Conseil d'administration et Assemblée générale du Pôle académique de Bruxelles.

Le Pouvoir organisateur (PO) de l'EPFC est l'Université Libre de Bruxelles. L'EPFC est également lié à *Brussels entreprises commerce and industry* (BECI) par son PO.

Depuis 2017, les neuf implantations de l'EPFC ont été regroupées dans un unique bâtiment situé avenue de l'Astronomie à Saint-Josse-Ten-Noode.

Au niveau de l'enseignement supérieur, l'EPFC organise un cycle d'enseignement correspondant au niveau 5 du Cadre européen des certifications, à savoir le :

- Brevet d'enseignement supérieur (BES) de webdeveloper

dont il est question dans ce rapport, ainsi que huit cycles d'enseignement correspondant au niveau 6 du Cadre européen des certifications :

- Bachelier en informatique de gestion
- Bachelier en comptabilité (option gestion et option fiscalité)
- Bachelier en International Business
- Bachelier Sales account Management
- Bachelier en assurances
- Bachelier en relations publiques
- Bachelier de spécialisation en expertise comptable et fiscale
- Bachelier de spécialisation de cadre de santé

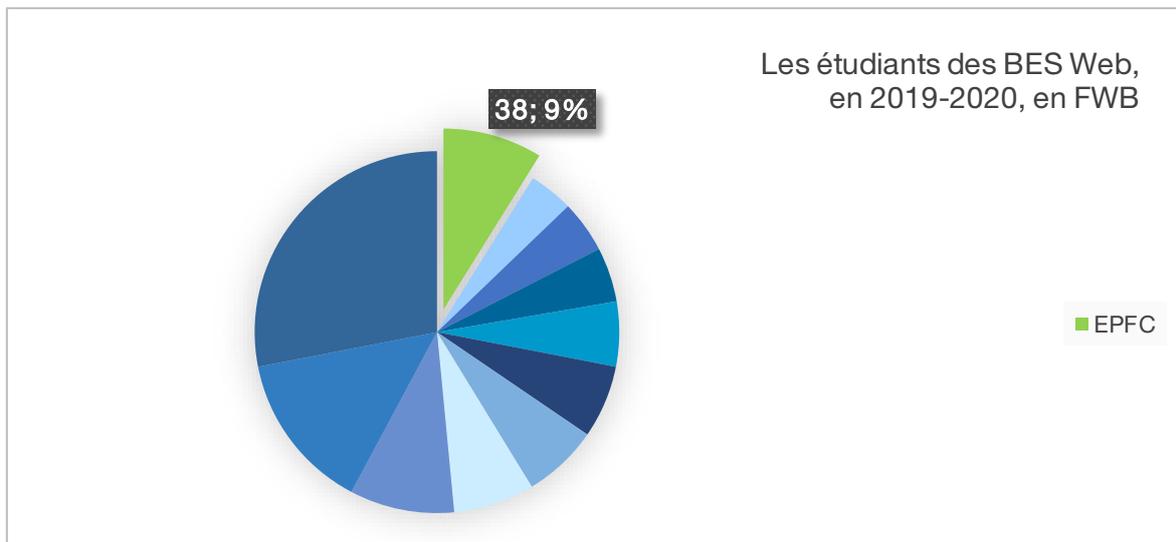
La section BES Webdeveloper existe depuis 2013. Elle est répartie sur deux niveaux de formation. La 1<sup>re</sup> année se donne en cours du jour et le samedi toute la journée, tandis que la 2<sup>e</sup> année se donne en horaire décalé le soir ainsi que le samedi toute la journée.

Le BES Webdeveloper représente moins de 1 % de l'ensemble des périodes B organisées à l'EPFC<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Source : dossier d'autoévaluation de l'EPFC.

En 2019-2020, les étudiants du BES Webdeveloper à l'EPFC représentaient 9 % du nombre d'étudiants inscrits dans les BES Web (Webdeveloper et Wedesigner) en Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB)<sup>4</sup> - ces BES Web sont uniquement offerts, en FWB, par des établissements d'enseignement de promotion sociale.



<sup>4</sup> Source statistique : établissement (fiche de renseignement, cluster « Web et techniques graphiques »). NB : il s'agit ici du nombre d'étudiants inscrits dans ce(s) programme(s) au 1<sup>er</sup> décembre de l'année académique considérée. Outre les BES des établissements concernés par la présente évaluation « Web et techniques graphiques », se retrouvent deux établissements dont les formations Web étaient fermées ou en cours de fermeture au moment de la réception des données (février 2020).

# Critère 1 : L'établissement/l'entité a formulé, met en œuvre et actualise une politique pour soutenir la qualité de ses programmes

## CONSTATS ET ANALYSES

### *Dimension 1.1 : Politique de gouvernance de l'établissement*

- 1 Le mode de gouvernance avec des responsabilités partagées (organigramme clair) et concertées (réunions hebdomadaires) permet de garantir la vision stratégique (un nouveau plan stratégique est en cours de conception) de l'institution.
- 2 La taille importante de l'établissement (plus grand EPS en FWB) permet une série de fonctions transversales. Il semble néanmoins y avoir une distance entre les strates (manque de proximité entre les différents acteurs).
- 3 Les experts n'ont pas perçu de participation directe des étudiants et des enseignants au niveau de la gouvernance.

### *Dimension 1.2 : Gestion de la qualité aux niveaux de l'établissement, de l'entité et du programme*

- 4 Il existe manifestement une volonté d'intégrer la qualité à la gouvernance, à la vision stratégique et aux projets de l'établissement. Cette volonté est, par exemple, concrétisée par la création d'un poste de Directeur-qualité.
- 5 Les experts saluent la qualité du rapport dans lequel les problématiques soulevées sont jugées pertinentes et déjà envisagées en termes d'actions à mener. Néanmoins, une série d'actions du plan d'action n'a pas pu être menée selon les échéances prévues.
- 6 L'équipe importante et coordonnée dédiée à la qualité est une force sur laquelle la démarche qualité de l'EPFC peut se construire et s'appuyer.

### *Dimension 1.3 : Élaboration, pilotage et révision périodique du programme*

- 7 Concernant l'évaluation des enseignements par les étudiants (EEE), le comité des experts salue le choix de l'établissement de mettre en place une évaluation des cursus systématique tous les trois ans, mais cela ne doit pas empêcher l'EEE - en ce compris un accompagnement des enseignants pour le suivi de cette démarche. Des pratiques existent dans l'EPFC et pourraient être utilisées comme bonnes pratiques de référence.
- 8 Des réflexions ont lieu au niveau de la gouvernance de l'établissement ainsi qu'au niveau du conseil supérieur sur la pérennisation et la visibilité du BES. Les différents acteurs ne partagent pas toujours les mêmes points de vue sur les différents aspects liés à l'existence des BES (pertinence, longueur...), l'institution gagnerait à écouter ses parties prenantes et construire une vision partagée sur le sujet.

- 9 Les professeurs ne semblent pas avoir été contactés concernant la révision des programmes qui sera effective très prochainement, et se sentent mis à part de ce processus.

### *Dimension 1.4 : Information et communication interne*

- 10 La communication interne semble fonctionner, il existe parfois quelques confusions (notamment au niveau des horaires) qui semblent être partiellement liées à l'ergonomie de la plateforme Moodle.
- 11 L'établissement éprouve des difficultés à synchroniser l'ouverture du secrétariat avec les horaires du BES, ce qui, malgré la grande réactivité du secrétariat à communiquer par mail, participe au manque de liens.

## RECOMMANDATIONS

- 1 Activer la participation étudiante : notamment via l'élection de délégués et la pratique de l'EEE. Cela permettrait de faire remonter les différents ressentis de la population étudiante auprès du pouvoir organisateur et donc de prendre certaines directions, plus adaptées au cursus des étudiants.
- 2 Prioriser et/ou se donner les moyens d'activer les actions.
- 3 Réfléchir à une mise en place de l'EEE à partir des pratiques existantes.
- 4 Engager une réflexion pour porter une vision partagée du BES au sein de l'établissement, par exemple via un groupe de travail intégrant des enseignants, des étudiants et des professionnels.
- 5 Préparer la mise en place du nouveau dossier pédagogique en concertation avec les enseignants et communiquer les changements et conséquences aux étudiants.
- 6 Rendre plus claires les valves sur le Moodle (organisation et lisibilité).
- 7 Maintenir une vigilance sur la communication des informations urgentes et quotidiennes.
- 8 Renforcer à travers de la communication interne les liens de la communauté de l'établissement.

## Critère 2 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer la pertinence de son programme

### CONSTATS ET ANALYSES

#### *Dimension 2.1 : Appréciation de la pertinence du programme*

- 1 Le programme (dossier pédagogique) est commun à l'ensemble des établissements de promotion sociale, il est appliqué de manière pertinente au sein de l'établissement et en lien avec les attendus professionnels. Il est à noter que ce dossier pédagogique vient d'être révisés et devrait pouvoir être d'application dès la rentrée 2022.
- 2 Sous réserve du manque de variété des points de vue entendus, les experts émettent des réserves quant à la pratique du *front-end* dans l'apprentissage.

#### *Dimension 2.2 : Information et communication externe*

- 3 Le site internet est très clair et déjà relativement complet tant sur le programme qu'au niveau de l'établissement et permet aux futurs étudiants d'avoir une bonne lecture de la formation. Les descriptifs des cours et une communication attractive sur les débouchés pourraient le compléter utilement.
- 4 Il y a actuellement peu de relations/communications avec les *alumni* et les professionnels du secteur et celles-ci se font de manière très informelles et via le réseau personnel des enseignants. L'image de l'EPFC pourrait être renforcée en cultivant et en formalisant ce type de relations par la mise en place de réseaux.

### RECOMMANDATIONS

- 1 Mettre en place un réseau d'*alumni* et de professionnels qui permettrait, entre autres, d'alimenter la réflexion sur la pertinence du programme.
- 2 Ajouter des capsules vidéos sur des « *success stories* » et peut-être un descriptif des cours serait un plus en termes de communication sur ce qui se fait dans la formation et les débouchés.

## Critère 3 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer la cohérence interne de son programme

### CONSTATS ET ANALYSES

#### *Dimension 3.1 : Acquis d'apprentissage du programme*

- 1 Les acquis d'apprentissage existent, mais sont communiqués et appliqués de manière très variable selon les cours. Les fiches ECTS ne sont pas réalisées ni communiquées, ce qui crée une méconnaissance des méthodes, des objectifs, des contenus et des critères d'évaluations chez les étudiants.

#### *Dimension 3.2 : Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage qui permettent d'atteindre les acquis visés*

- 2 Bien qu'il y ait une volonté de développer des projets liés à des expériences réelles à partir de la 2<sup>e</sup> année, les étudiants sont confrontés tardivement dans leur cursus à des situations problèmes et les éléments théoriques transmis en 1<sup>re</sup> année sont relativement déconnectés de la pratique ce qui peut donner à certains étudiants la sensation d'être noyés sous les nouveaux concepts et de ne pas les intégrer
- 3 Les stages sont bien organisés, néanmoins il semble que les étudiants ne se sentent pas suffisamment préparés pour travailler en tant que professionnels (sentiment de manque de compétences).

#### *Dimension 3.3 : Agencement global du programme et temps prévu pour l'atteinte des acquis d'apprentissage visés*

- 4 La formation est dispensée en cours du jour et le samedi en première année, et en horaire décalé (cours du soir et du samedi) en deuxième année, afin de libérer du temps pour la réalisation du stage.
- 5 Les experts ont constaté que la première année était fort chargée (en termes de nombre de cours et de charge de travail) par rapport à la 2<sup>e</sup> année, qui est plus légère.
- 6 Le cours d'anglais est placé en 2<sup>e</sup> année, or nombre de cours dispensés en première année nécessitent une compréhension de cette langue.

#### *Dimension 3.4 : Évaluation du niveau d'atteinte des acquis d'apprentissage visés*

- 7 Les critères et modalités d'évaluation sont assez confus et les fonctions formative et certificative de l'évaluation ne sont pas suffisamment clarifiées au sein des différents cours.

## RECOMMANDATIONS

- 1 Établir et communiquer les fiches ECTS permettrait une meilleure compréhension des acquis attendus, des modalités de leur évaluation et des moyens pour y arriver
- 2 Proposer des méthodologies faisant la part belle à la pratique, dès la 1<sup>re</sup> année. Par exemple, en utilisant des situations problèmes qui engagent une réflexion théorique (ce changement de méthodologie nécessiterait un accompagnement pédagogique des professeurs).
- 3 Proposer un accompagnement au développement d'un portfolio personnel pour entrer en contact avec le monde professionnel.
- 4 Identifier les bonnes pratiques liées au contexte de la pandémie et envisager une stratégie d'enseignement numérique complémentaire (*blended learning*).
- 5 Profiter du nouveau dossier pédagogique pour repenser la formation en termes de cohérence et d'équilibre de la charge de travail sur les 2 années, et intégrer des cours d'anglais dès le début.
- 6 Clarifier les modalités et critères d'évaluation au sein de la fiche ECTS en distinguant les aspects formatif et certificatif.

## Critère 4 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer l'efficacité et l'équité de son programme

### CONSTATS ET ANALYSES

#### *Dimension 4.1 : Ressources humaines (affectation, recrutement, formation continuée)*

- 1 L'établissement bénéficie d'un énorme potentiel de ressources humaines tant qualitativement que quantitativement. Il est par ailleurs facile d'identifier les rôles et fonctions.
- 2 Le comité des experts salue la politique de formation continue claire et dynamique établie au sein de l'établissement, même s'il apparaît difficile pour les enseignants d'envisager leurs mises à jour sur les plans des technologies inhérentes à leurs disciplines.

#### *Dimension 4.2 : Ressources matérielles (matériaux pédagogiques, locaux, bibliothèques, plateformes TIC)*

- 3 L'établissement est très bien équipé, bien pensé et moderne.
- 4 Les experts saluent la réactivité du service informatique face aux demandes.
- 5 Quelques petits problèmes ergonomiques nécessiteraient une amélioration dans les salles informatiques notamment (écrans, disposition du mobilier).

#### *Dimension 4.3 : Équité en termes d'accueil, de suivi et de soutien des étudiants*

- 6 Les experts ont constaté une grande dynamique au sein de l'établissement en termes de préoccupation psycho-socio-pédagogiques et saluent particulièrement :
  - L'efficacité du tutorat et les moyens mis à sa disposition ;
  - L'existence d'un service d'aide à la réussite ;
  - la présence de l'asbl Promofor ;
  - les équipements pour les personnes à mobilité réduite.

#### *Dimension 4.4 : Analyse des données nécessaires au pilotage du programme*

- 7 Les experts constatent que l'établissement manque d'indicateurs et d'instruments nécessaires à l'analyse des problématiques. Connaître les causes et effets des abandons en est un exemple central.

## RECOMMANDATIONS

- 1 Penser à une stratégie facilitatrice pour les formations techniques des enseignants qui enseignent un métier en constante évolution, mais également valoriser ces formations.
- 2 Revoir l'aménagement des espaces sur le plan ergonomique (espace entre les chaises, possibilité d'un second écran et/ou taille des écrans plus importante, éviter les torticolis).
- 3 Aménager l'espace terrasse afin que les étudiants puissent bénéficier d'un peu de convivialité, d'air et de lumière lors des pauses.
- 4 Consolider la pratique du tutorat.
- 5 Systématiser les processus de mesure de la qualité (indicateurs, analyses, implémentations) par exemple sur les causes des abandons (EEE, *focus groups* avec des étudiants, questionnaires vers les employeurs, ...).

## Critère 5 : L'établissement/l'entité a établi l'analyse de son programme et construit un plan d'action visant son amélioration continue

### CONSTATS ET ANALYSES

#### *Dimension 5.1 : Méthodologie de l'autoévaluation*

- 8 La méthodologie a été bien pensée et permet de pointer judicieusement et de manière transparente les points d'améliorations et de proposer des pistes d'actions.

#### *Dimension 5.2 : Analyse SWOT*

- 28 L'analyse SWOT est claire et semble complète.

#### *Dimension 5.3 : Plan d'action et suivi*

- 29 Le plan d'action, très complet et précis est ambitieux et nécessite vraisemblablement de prioriser certains points.

### RECOMMANDATION

- 1 Prioriser le plan d'action et repérer les éléments permettant de mesurer l'état d'avancement des différents points.

## Conclusion

Le comité d'expert salue l'engagement de l'ensemble des acteurs (direction, enseignants, personnel administratif et coordination qualité) dans une démarche d'amélioration continue.

Le comité tient à souligner le travail et l'implication de l'équipe qualité pour la clarté du dossier d'autoévaluation ainsi que pour l'accueil et l'organisation des deux journées de visite qui ont pu se tenir efficacement et constructivement, malgré les conditions du travail à distance.

La formation est reconnue pour sa qualité par les personnes rencontrées et par les experts du comité qui ont par ailleurs été enthousiastes à rencontrer cette section.

Les grands axes d'amélioration concernent essentiellement :

- un travail sur la reconnaissance et la visibilité du BES ;
- l'écart entre la gouvernance et le terrain ;
- Une réflexion sur le réseautage (professionnels et *alumni*).



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

*Nous sommes très heureux du Rapport des experts que nous trouvons très positif. Nous remercions les experts d'avoir été à l'écoute et d'avoir pu cerner l'essence de l'EPFC.*

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

Critère / Dimension	Rubrique <sup>1</sup>	Point <sup>2</sup>	Observation de fond

Nom, fonction et signature de l'autorité académique dont dépend l'entité

Nom et signature du coordonnateur de l'autoévaluation

Bruno Charlier, directeur EPFC

Coline ROELS

<sup>1</sup> Mentionner la rubrique (« Constats et analyse » ou « Recommandations »).

<sup>2</sup> Mentionner le numéro précédant le paragraphe.