



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*

Institut Provincial d'Enseignement
Supérieur de Promotion Sociale de
Seraing (IPEPS Seraing Supérieur)

Vincent Wertz
Alexandre Al Ajroudi
Mélanie Bourdaa
Marc Hootelé

23 septembre 2022

Table des matières

Web et techniques graphiques : IPEPS Seraing Supérieur	3
Contexte de l'évaluation.....	3
Synthèse.....	4
Présentation de l'établissement et du programme évalué	6
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	8
Dimension 1.3 : Élaboration, pilotage et révision périodique du programme	8
Dimension 1.4 : Information et communication interne.....	9
Critère 2 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer la pertinence de son programme.....	10
Dimension 2.1 : Appréciation de la pertinence du programme	10
Dimension 2.2 : Information et communication externe.....	11
Critère 3 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer la cohérence interne de son programme	12
Dimension 3.1 : Acquis d'apprentissage du programme	12
Dimension 3.2 : Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage qui permettent d'atteindre les acquis visés	12
Dimension 3.3 : Agencement global du programme et temps prévu pour l'atteinte des acquis d'apprentissage visés	13
Dimension 3.4 : Évaluation du niveau d'atteinte des acquis d'apprentissage visés	13
Critère 4 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer l'efficacité et l'équité de son programme	15
Dimension 4.1 : Ressources humaines (affectation, recrutement, formation continuée)....	15
Dimension 4.2 : Ressources matérielles (matériaux pédagogiques, locaux, bibliothèques, plateformes TIC)	15
Dimension 4.3 : Équité en termes d'accueil, de suivi et de soutien des étudiants	16
Dimension 4.4 : Analyse des données nécessaires au pilotage du programme	16
Critère 5 : L'établissement/l'entité a établi l'analyse de son programme et construit un plan d'action visant son amélioration continue	18
Dimension 5.1 : Méthodologie de l'autoévaluation	18
Dimension 5.2 : Analyse SWOT	18
Dimension 5.3 : Plan d'action et suivi.....	19
Conclusion	21
Droit de réponse de l'établissement.....	22

Web et techniques graphiques : IPEPS Seraing Supérieur

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, accompagnés par un membre de la Cellule exécutive, se sont rendus les 25 et 26 novembre 2021 à l'IPEPS Seraing Supérieur, accompagnés par un membre de la Cellule exécutive.

Le comité des experts a élaboré le présent rapport¹ 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 deux représentants des autorités académiques, cinq membres du personnel enseignant et quatre membres du personnel administratif et technique, dix étudiants, quatre diplômés 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 comité²

- Vincent Wertz, expert de l'éducation et en gestion de la qualité, président du comité
- Alexandre Al Ajroudi, expert étudiant
- Mélanie Bourdaa, experte paire
- Marc Hootelé, expert de la profession

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

² 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=.

Synthèse

FORCES PRINCIPALES

- La direction a une réelle vision, manifestée par son plan stratégique et un plan d'action construit collégalement
- Une formation bien équilibrée entre théorie et pratique, avec de nombreux projets, un portfolio et des stages bien exploités
- Des contrats étudiants pour chaque UE, incluant des grilles d'évaluation critériée
- Des enseignantes et enseignants compétents et « engagés »
- Bonne insertion professionnelle et satisfaction des diplômés
- Une approche qualité transversale, bien assumée par la coordinatrice qualité

FAIBLESSES PRINCIPALES

- Fragilité liée à la petite taille des équipes enseignante et administrative
- Faible autonomie de l'IPEPS au sein de la DGEPL
- Stratégie de communication externe de l'IPEPS Seraing Supérieur trop faible
- Parties prenantes externes insuffisamment impliquées
- Gestion du personnel insuffisante (attentes, formations continues, etc.)
- Nombre de diplômés trop faible
- Coordination pédagogique insuffisamment formalisée
- Faible développement du rôle de responsable de section
- Équipement technologique pas à la pointe

OPPORTUNITÉS

- Métier « critique » garantissant un taux d'insertion professionnelle élevé, et une attractivité certaine pour les personnes en recherche de reconversion professionnelle
- Formation spécifique à l'EPS, sans concurrence avec les HE
- Dossier pédagogique en voie d'actualisation
- Possibles synergies au sein de la DGEPL

MENACES

- Formation en concurrence avec les deux formations Web (design et développement) de la province
- Demande de lieux de stage en concurrence avec demandes analogues des HE
- Normes du décret paysage pour éviter la co-diplomation

RECOMMANDATIONS PRINCIPALES

- 1 Réduire les contraintes (manque d'autonomie) et valoriser les atouts (mutualisations, synergies) liés à l'appartenance à la DGEPL.
- 2 Créer un groupe alumni au sein du BES (et plus généralement, des alumni de l'IPEPS Seraing Supérieur) et s'appuyer sur celui-ci pour des actions de communication externe (par exemple, enregistrement de courtes vidéos de type *success stories*).
- 3 Renforcer les liens entre l'IPEPS Seraing Supérieur et les maîtres de stage de la formation Webdeveloper et, plus généralement, les liens avec les entreprises du Web.
- 4 Mettre en place des formations en andragogie assurées par « forma + », le centre de formation continuée de la Province de Liège.
- 5 Mettre en place un entretien annuel entre direction et chargés de cours pour discuter ouvertement de leur carrière (projet, attentes, etc.).
- 6 Fournir aux étudiants une liste des lieux de stage des années antérieures (avec adresses de contact).
- 7 Renforcer le rôle de responsable de section et formaliser des réunions de section régulières.
- 8 Augmenter le nombre d'étudiants s'inscrivant à l'épreuve intégrée, notamment en leur offrant un accompagnement et un local de travail.

Présentation de l'établissement et du programme évalué

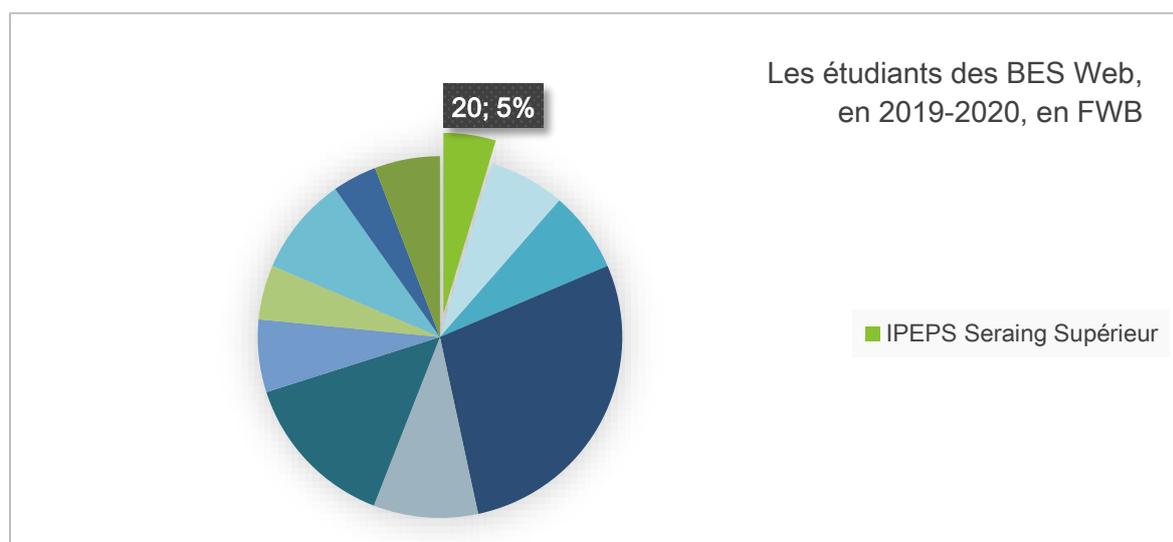
L'Institut Provincial d'Enseignement Supérieur de Promotion Sociale de Seraing (IPEPS Seraing Supérieur) est un établissement d'enseignement de promotion sociale dont le pouvoir organisateur est la Province de Liège (plus précisément, le Conseil Provincial de celle-ci) et qui organise huit formations se rattachant à l'enseignement supérieur : sept bacheliers, une spécialisation et un brevet d'enseignement supérieur (BES) à savoir : le BES en Webdeveloper, qui fait l'objet du présent rapport.

Globalement, le nombre d'étudiants et la dotation périodes sont stables ces dernières années, malgré la pandémie apparue l'année dernière. Ce n'est toutefois pas le cas pour le programme Webdeveloper qui connaît, en 2021-22, une chute du nombre d'inscrits³.

Au niveau de l'IPEPS Seraing Supérieur, il y a parmi les chargés de cours 74% d'enseignants et 26% d'experts. Pour le programme de Webdeveloper, ce sont 100 % d'enseignants, mais certains sont à temps partiel et exercent par ailleurs une activité professionnelle dans le domaine du développement Web.

Certains programmes sont organisés en horaire décalé (cours du soir) par l'IPEPS Seraing Supérieur, d'autres, et c'est le cas du BES Webdeveloper, sont organisés en journée.

En 2019-2020, les étudiants du BES Webdeveloper à l'IPEPS Seraing Supérieur représentaient 5% du nombre d'étudiants inscrits dans les BES Web (Webdeveloper et Wedesigner) en Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB)⁴ - ces BES Web sont uniquement offerts, en FWB, par des établissements d'enseignement de promotion sociale.



³ Source statistique : établissement (dossier d'autoévaluation, visite).

⁴ 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^{er} 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 Comme indiqué plus haut, l'IPEPS Seraing Supérieur relève de la direction générale de l'enseignement de la Province de Liège (DGEPL) qui « exerce sa responsabilité en matière de gestion administrative, pédagogique, financière et de personnel des Instituts relevant de son enseignement ». Au niveau de l'enseignement supérieur, huit Instituts de promotion sociale et une Haute École sont concernés. Même si sa taille est relativement réduite, l'IPEPS Seraing Supérieur peut bénéficier dès lors de son appartenance à une structure plus importante et peut espérer bénéficier de certaines économies d'échelle, soit pour des aspects d'équipement ou d'infrastructure technologique, soit pour du soutien à l'animation pédagogique ou à la qualité des programmes. En contrepartie, l'autonomie de la direction de l'institut est relativement réduite et les décisions importantes en termes d'équipement ou de recrutement de personnel sont soumises à la DGEPL.
- 2 La direction a changé de nombreuses fois ces cinq dernières années. Toute rédaction de document officiel important a été mise de côté un temps. Cependant, la direction actuelle (entrée en fonction en novembre 2019) s'était fixée comme priorité de rédiger le plan stratégique de l'établissement. Ce plan stratégique a été présenté lors de la séance d'accueil des chargés de cours en septembre 2020. Il comprend trois axes prioritaires :
 - 1 Développer l'expertise de l'institut en andragogie.
 - 2 Assurer un réel accompagnement de l'étudiant.
 - 3 Favoriser l'insertion professionnelle.

Aux yeux de la direction, le premier point est déjà bien avancé, même si nous constatons (voir plus loin) un déficit de coordination pédagogique au sein du programme évalué. Pour le second point, la direction se donne un objectif chiffré : réduire le nombre d'abandons de 10 % (car ces abandons sont particulièrement élevés, ce qui est une caractéristique propre à l'enseignement de promotion sociale). Enfin, le troisième axe n'a pas encore été réellement travaillé (et est en lien avec plusieurs recommandations présentées au sein de ce rapport). En parallèle de ce plan stratégique, l'IPEPS Seraing Supérieur s'est doté d'un plan d'action globalisé pour l'Institut. Ce dernier reprend les axes au niveau institutionnel et les axes au niveau de chaque formation. Ce plan d'action est le résultat des différentes évaluations AEQES de ces dernières années. Cependant, le plan stratégique et le plan d'action n'ont pas été rédigés de concert. Les axes stratégiques de l'un ne correspondent pas aux axes stratégiques de l'autre. Bien que les actions à mener se recoupent, la fusion et la cohérence de ces deux plans faisaient donc partie des priorités de la direction pour la rentrée 2021.

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

- 3 L'IPEPS Seraing Supérieur dispose d'une coordinatrice qualité à quart temps (également enseignante au sein de l'institut pour une autre partie de sa charge) et a mis progressivement au point une démarche qualité transversale à tous les programmes, depuis 2008-2009 et la première évaluation qualité de l'AEQES concernant l'Institut. En outre, la DGEPL s'est dotée récemment (2020-2021) d'une chargée qualité qui vient en appui aux coordinations qualité au sein des différents établissements EPS relevant de l'enseignement provincial. Enfin, le réseau CPEONS dispose également de personnes chargées de stimuler le développement de la qualité dans les différents établissements membres du réseau, via du soutien et des formations.
- 4 Par ailleurs, l'IPEPS Seraing Supérieur a désigné un ou une référente de section pour chacune des sections (programmes) de l'établissement. Toutefois, certaines personnes cumulent la responsabilité de plusieurs sections, ce qui est le cas pour la référente de la section Webdeveloper, ce qui réduit l'investissement de ces personnes dans cette fonction de responsabilité. Nous avons constaté, par exemple, que le dossier d'autoévaluation (DAE) a été rédigé essentiellement par la coordinatrice qualité, certes après consultation de toutes les parties prenantes. Cela peut mettre en péril les actions qui seront décidées à l'issue de cette évaluation qualité. Il apparaît dès lors souhaitable que la fonction de référent de section soit assumée par une personne fortement impliquée dans le programme concerné.

Dimension 1.3 : Élaboration, pilotage et révision périodique du programme

- 5 En EPS, des dossiers pédagogiques et des profils professionnels sont élaborés par le Conseil Général de l'Enseignement de Promotion Sociale (CGEPS) pour chacun des programmes d'études, dont le BES Webdeveloper. Le dossier pédagogique du programme définit les unités d'enseignement (UE), leur agencement, leur nombre de périodes et de crédits associés. Chaque UE fait aussi l'objet d'un dossier pédagogique définissant notamment les acquis d'apprentissage (AA) et les capacités préalables requises (prérequis). L'autonomie des établissements par rapport au programme est dès lors réduite, même si le dossier pédagogique accorde une autonomie de 20% pour chaque UE et qu'un supplément de 10 % de périodes peut être affecté pour le programme dans son ensemble. Ces dossiers pédagogiques sont révisés périodiquement par le CGEPS et le brevet de Webdeveloper a précisément fait l'objet d'une révision durant l'année 2020-21. Un membre de l'équipe enseignante de l'IPEPS Seraing Supérieur avait été invité à faire partie de la commission de révision du dossier pédagogique, mais suite à des malentendus, aucun membre de l'équipe n'a finalement été désigné. Le nouveau dossier pédagogique a été adopté par l'ARES début novembre 2021, mais comme la notification officielle de cette adoption n'avait pas encore été communiquée à l'IPEPS, le nouveau dossier n'avait pas encore été communiqué à l'équipe enseignante au moment de notre visite, alors que l'attente des enseignants par rapport à cette révision était très forte.
- 6 À l'IPEPS Seraing Supérieur, il n'est pas fait usage de la possibilité d'augmenter le programme dans la limite des 10% autorisés, mais les enseignants font effectivement usage des 20 % d'autonomie, dans certaines UE, pour adapter leur enseignement et le maintenir à jour par rapport aux évolutions rapides des outils technologiques de la discipline. L'IPEPS Seraing Supérieur met également en œuvre une évaluation des

enseignements par les étudiants (EEE) mais le taux de réponse des étudiants à ces évaluations n'est pas suffisant pour que celles-ci puissent être considérées comme significatives. Les étudiants interrogés à ce sujet ont souligné qu'ils ne voyaient pas l'intérêt de ces évaluations, n'étant pas suffisamment convaincus qu'elles pouvaient être utilisées pour améliorer l'UE pour celles et ceux qui leur succèdent.

Dimension 1.4 : Information et communication interne

- 7 Les nouveaux enseignants reçoivent à leur entrée en fonction un vade-mecum comprenant l'essentiel des informations concernant l'Institut et le programme dans lequel ils interviennent. Les étudiants reçoivent également un vade-mecum ainsi qu'un plan d'accompagnement de l'étudiant. Par ailleurs, en début d'année académique, la direction fait une présentation d'accueil pour les enseignants d'une part, et pour les étudiants d'autre part. Les présentations que nous avons pu consulter reprennent un grand nombre d'informations pertinentes pour l'année académique qui débute.
- 8 La petite taille de l'Institut, et en particulier de la section concernée par ce programme de Webdeveloper, facilite certainement les communications de vive voix, au jour le jour. Toutefois, lorsque l'équipe enseignante ou les étudiants doivent être contactés par courrier électronique, une certaine cacophonie s'installe car de multiples moyens de communication sont utilisés : mail privé, mail « officiel », école virtuelle, Teams, Discord, Moodle... Dès lors, la communication n'est pas jugée efficace, ni par les enseignants, ni par les étudiants, ni par le personnel administratif consultés au cours des différents entretiens. Face à cette multiplication d'adresses mails, de nombreuses personnes se sentent démunies. Il pourrait être opportun de rédiger un petit tutoriel expliquant comment gérer les clients mails les plus classiques pour que l'ensemble des adresses mail utilisées par une personne puissent se retrouver dans le même outil de gestion des mails.

RECOMMANDATIONS

- 1 Réduire les contraintes (manque d'autonomie) et valoriser les atouts (mutualisations, synergies) liés à l'appartenance à la DGEPL.
- 2 Concilier le plan stratégique avec le plan d'action de l'établissement.
- 3 Viser une plus grande synergie entre la référente de section et la coordinatrice qualité.
- 4 Partager le plus rapidement possible le nouveau dossier pédagogique pour bien préparer sa mise en œuvre en septembre 2022.
- 5 Convaincre les étudiants de l'intérêt des EEE et les mettre en œuvre en présentiel.
- 6 Suivre les recommandations du plan d'action afin de mettre fin à la multiplicité de modes de communication (Ecole virtuelle, adresse mail officielle, TEAMS).
- 7 Rédiger un tutoriel expliquant comment configurer les clients mails pour gérer de multiples adresses mail.

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 Comme mentionné plus haut, la définition de ce programme (AA, UE, contenu, profil professionnel) relève du CGEPS et sa pertinence notamment concernant les attentes du monde professionnel est réajustée périodiquement lorsque le dossier pédagogique du programme est mis à jour. Ce programme est aussi un des rares programmes de niveau 5 (cadre européen de certification) en Fédération Wallonie-Bruxelles.
- 2 Les étudiants, les diplômés et les représentants d'entreprises que nous avons pu rencontrer affirment que ce programme répond bien à leurs attentes : un programme pas trop long (deux ans), incluant un stage, préparant bien à l'exercice d'une activité professionnelle. Beaucoup d'étudiants rencontrés mentionnent que leur projet professionnel est de créer leur propre entreprise (ou d'exercer comme indépendant). Ce programme est accessible y compris à des étudiants sans CESS (certificat d'enseignement secondaire supérieur) via un test d'admission, et permet également la VAE (valorisation des acquis de l'expérience). Le stage (de cinq semaines) est cependant jugé trop court par les étudiants et les possibilités de VAE ne semblent pas être utilisées de manière importante, hormis sans doute pour les UE de langue étrangère. Certains enseignants pensent toutefois qu'un programme de bachelier permettrait à la fois une meilleure reconnaissance (y compris internationale) de la formation mais aussi une meilleure préparation des étudiants avant leur stage, de sorte que celui-ci serait plus profitable pour les entreprises qui accueillent.
- 3 Les rapports de stage et des travaux d'épreuves intégrées que nous avons consultés montrent bien la pertinence et la qualité du programme : des applications fonctionnelles et complètes réalisées dans de courts délais. Certains étudiants ont utilisé des outils et *frameworks* qu'ils n'avaient pas vus durant leur formation, ce qui montre une capacité d'adaptation des étudiants grâce aux bases apprises dans la formation.
- 4 Les lieux de stage sont visités régulièrement par les enseignants, et ils profitent des retours de stage, émanant des stagiaires et des maitres de stage, pour ajuster les contenus des UE dans le cadre des 20% d'autonomie. C'est particulièrement le cas pour les UE assurées par les deux enseignants principaux du programme qui se concertent énormément de manière informelle. Une concertation régulière plus formelle concernant tous les enseignants de la section serait sans doute utile pour que les ajustements nécessaires soient mis en œuvre au mieux dans les différentes UE du programme.

Dimension 2.2 : Information et communication externe

- 5 Même si ce programme de niveau 5 est bien apprécié par les étudiants, il n'en reste pas moins que les BES ne jouissent pas d'une reconnaissance suffisante dans le monde du travail. Ainsi, il n'y est pas associé de niveau de rémunération spécifique dans les administrations publiques. C'est toutefois moins un problème auprès des employeurs privés pour lesquels ce sont essentiellement les compétences maîtrisées qui justifient le niveau de rémunération.
- 6 L'IPEPS Seraing Supérieur, et l'EPS en général, souffrent également d'un déficit d'image. Pour des adultes qui cherchent une formation pour une possible reconversion ou un approfondissement de leurs compétences, atteindre le site Web du BES Webdeveloper de l'IPEPS relève d'une gageure. L'IPEPS Seraing Supérieur est présent aux salons d'information du SIEP mais n'est pas correctement référencé notamment auprès du FOREM, alors qu'il vise plutôt des adultes en reconversion que des étudiants à la sortie du secondaire. Son autonomie en matière de choix de salons étudiants auxquels participer ou en matière de présence sur les réseaux sociaux est réduite. Pourtant, les étudiants diplômés que nous avons rencontrés sont très satisfaits de leur formation et fiers d'être diplômés de l'IPEPS Seraing Supérieur. Ils manifestent un réel attachement à l'Institut. Un groupe de travail a toutefois été mis en place par la DGEPL pour revoir la stratégie de communication externe de l'enseignement de la Province de Liège, et en particulier des établissements de promotion sociale qui en font partie. L'intérêt de ce groupe de travail est de permettre aux acteurs de terrain (notamment les enseignants) et la cellule communication de se parler et de comprendre les réalités de terrain des uns et des autres.
- 7 Par ailleurs, dans le cadre d'une UE de marketing d'une autre section de l'IPEPS Seraing Supérieur, l'enseignante (qui est aussi la coordinatrice qualité de l'IPEPS) a fait réaliser par ses étudiants un travail sur la promotion de l'IPEPS. Ce travail a été communiqué à la DGEPL, et le groupe de travail évoqué ci-dessus l'a à sa disposition.
- 8 De manière générale, l'image de l'IPEPS Seraing Supérieur pourrait être renforcée en cultivant de manière plus systématique les relations entre l'établissement et le monde professionnel (employeurs, maîtres de stage, alumni) via différentes modalités à définir (newsletter, soirée « anciens », conférences de professionnels, etc.).

RECOMMANDATIONS

- 1 Augmenter le nombre de semaines du stage (entre 8 et 12 semaines).
- 2 Faire en sorte que le GT mis en place par la DGEPL pour revoir la stratégie de communication externe produise rapidement ses premiers résultats; qu'il capitalise également sur le travail déjà réalisé par des étudiants de la section marketing.
- 3 Accorder plus d'autonomie à l'IPEPS Seraing Supérieur en matière de communication externe, notamment sur les réseaux sociaux.
- 4 Associer des étudiants et/ou des anciens diplômés au groupe de travail sur la stratégie de communication de l'EPL, et en particulier des IPEPS.
- 5 Créer un groupe alumni au sein du BES (et plus généralement, des alumni de l'IPEPS Seraing Supérieur) et s'appuyer sur celui-ci pour des actions de communication externe (par exemple, enregistrement de courtes vidéos de type *success stories*).
- 6 Renforcer les liens entre l'IPEPS Seraing Supérieur et les maîtres de stage de la formation Webdeveloper et, plus généralement, les liens avec les entreprises du Web.

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 Comme déjà indiqué, les AA font partie du dossier pédagogique établi par le CGEPS et ne relèvent pas de l'autonomie de l'équipe enseignante du programme. Nous avons toutefois noté comme bonne pratique que chaque UE fait l'objet d'un « contrat étudiant » communiqué par l'enseignant aux étudiantes et étudiants de l'UE. Ce contrat reprend notamment explicitement les acquis d'apprentissage et des informations sur l'évaluation, en particulier une grille critériée permettant à l'étudiant de comprendre comment ces acquis d'apprentissage seront évalués en fin d'UE et quels sont les éléments permettant de justifier la maîtrise suffisante de ceux-ci. Ceci permet aux étudiants de s'autoévaluer, une pratique régulièrement mise en œuvre par plusieurs enseignants.

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

- 2 Les méthodes pédagogiques employées par les enseignants sont variées et l'articulation théorie-pratique est jugée essentielle par les enseignants et bien mise en œuvre. C'est ainsi que dans la plupart des UE, les étudiants doivent réaliser un projet (le plus souvent individuel, exceptionnellement en groupe) qui leur permet de « mettre en application » les notions apprises. Une autre bonne pratique est la réalisation d'un portfolio transversal à plusieurs UE qui amène les étudiants à réaliser un site web complet. Cette réalisation est bien souvent utilisée par les étudiants comme outil de présentation lors de leur recherche de stage.
- 3 Les différentes rencontres effectuées durant notre visite ont permis d'identifier un besoin spécifique d'une formation à la gestion de projet. Cela se traduit notamment par un manque d'organisation des étudiants lorsqu'ils travaillent sur leurs projets de fin d'UE ce qui leur donne le sentiment d'être surchargés. Dans le dossier pédagogique (DP) actuel, il n'y a pas d'AA spécifique associé à la gestion de projet et ce besoin n'a donc pas encore été formellement satisfait. Il conviendra de vérifier si le nouveau DP qui doit entrer en vigueur l'année prochaine reprend un ou plusieurs AA consacrés à la gestion de projet, et comment ceux-ci se situent dans les UE du nouveau DP.
- 4 Le stage est une activité importante du BES Webdeveloper. Comme déjà noté, il nous semble toutefois d'une longueur insuffisante. Par ailleurs, même s'il faut souligner que la grande autonomie laissée aux étudiants dans leur recherche de stage est formatrice et les prépare bien à leur futur professionnel, nous avons noté que les étudiants souhaiteraient pouvoir disposer d'une liste de lieux de stage des années précédentes voire d'une liste d'alumni comme possibles maîtres de stage. Enfin, si les retours

émanant des stagiaires et des maitres de stage sont bien exploités pour adapter les contenus de certaines UE, cette procédure d'adaptation ne nous paraît pas assez formalisée, de sorte que les traces justifiant pourquoi telle adaptation a été apportée dans telle UE ne sont pas toujours présentes.

- 5 L'épreuve intégrée (EI) est la clé de voûte d'un programme dans l'enseignement de promotion sociale. Nous apprécions le fait que l'enseignant responsable ait décidé de renforcer le niveau d'atteinte des AA de celle-ci (par rapport au DP) en exigeant que l'application développée dans le cadre de l'EI soit **fonctionnelle** et qu'il ne s'agisse pas seulement d'une étude « sur papier » d'une telle application. L'enseignant veille aussi à les préparer à la présentation de l'épreuve finale en imposant la remise d'un travail écrit et d'une présentation devant la classe lors d'une UE qui précède l'épreuve intégrée. Des efforts doivent toutefois encore être faits pour réduire le nombre d'étudiants qui renoncent à cette épreuve intégrée (et donc à l'obtention du « brevet »). Une piste évoquée serait de les accueillir au sein de l'école pour la préparation de celle-ci. Il faudrait dès lors mettre à disposition des étudiants un local supplémentaire à cette fin.

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

- 6 Le BES Webdeveloper à l'IPEPS Seraing Supérieur est un programme de jour développé sur deux années (la deuxième moitié de la deuxième année étant essentiellement consacrée au stage et à l'épreuve intégrée). La répartition de la charge de travail sur ces deux années pourrait être améliorée, une introduction du web plus tôt dans la première année serait également souhaitable ; cependant, le profil très varié des étudiants entamant le programme justifie un démarrage « en douceur », permettant une mise à niveau de tous.
- 7 Il a été également noté dans le DAE et confirmé lors des visites que la concertation de l'équipe enseignante complète était insuffisante et que cela résultait notamment en une surcharge occasionnelle de travail pour les étudiants qui doivent finaliser plusieurs projets en parallèle ou sont soumis à plusieurs évaluations dans des temps très rapprochés. Même si la petite taille de l'équipe permet facilement des rencontres informelles, il convient d'organiser à intervalles réguliers des réunions de l'équipe enseignante pour coordonner les différentes activités, les travaux à remettre, les évaluations et renforcer ainsi la cohérence globale du programme. Organiser ces réunions relève, selon nous, de la responsabilité de la coordination de section.

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

- 8 Comme cela a déjà été mentionné, les grilles d'évaluation critériée, présentes dans les contrats étudiants de chacune des UE sont une excellente pratique qui permet aux étudiantes et étudiants de bien comprendre la portée des acquis d'apprentissage et ce qui est réellement attendu d'elles et eux. Par ailleurs, les enseignants ont également recours à des évaluations par les pairs et à des auto-évaluations, de manière essentiellement formative, ce qui renforce cette bonne compréhension du niveau attendu pour les différents AA.

RECOMMANDATIONS

- 1 Veiller à assurer une formation à la gestion de projets dans le cadre du nouveau DP.
- 2 Formaliser les adaptations d'UE liées aux retours de stage, et les valider lors de réunions de section.
- 3 Fournir aux étudiants une liste des lieux de stage des années antérieures (avec adresses de contact).
- 4 Renforcer le rôle de responsable de section et formaliser des réunions de section régulières.
- 5 Augmenter le nombre d'étudiants s'inscrivant à l'épreuve intégrée, notamment en renforçant leur accompagnement et en leur offrant un local de travail.

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 En termes de ressources humaines, force est de constater une certaine fragilité de l'équipe de l'IPEPS Seraing Supérieur vu sa petite taille et le peu d'autonomie de la direction en matière de sélection et d'engagement du personnel. Ce constat est vrai autant en ce qui concerne l'équipe administrative qu'en ce qui concerne l'équipe enseignante. L'essentiel de la formation repose en fait sur un enseignant et une enseignante, actifs depuis 2012. Le DAE mentionne comme avantage, avéré, que la concertation entre ces deux personnes est rapide et aisée, mais cela peut se faire au détriment d'une concertation plus large entre les six enseignantes et enseignants du programme. En outre, si un des deux enseignants principaux décidait de changer de projet professionnel et de quitter cette formation, celle-ci se retrouverait en difficulté importante.
- 2 En termes de formation continue du personnel, la DGEPL est encore impliquée dans les décisions d'approbation mais les règles et procédures de demande ne sont pas communiquées clairement. À nouveau, il y a une attente importante d'obtenir de la DGEPL un document formalisant les modalités ainsi qu'une vision proactive de la formation continue de son personnel. Par ailleurs, les besoins de formation en andragogie au niveau de l'enseignement de la province de Liège existent et pourraient être rencontrés par des formations organisées par « forma + ».

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

- 3 Les ressources matérielles (équipement informatique, logiciels spécialisés, réseau wifi, livres, etc.) apparaissent partiellement insuffisantes (ou partiellement obsolètes) et l'absence d'autonomie ne permet pas une véritable politique d'investissement.
- 4 En ce qui concerne les locaux, l'IPEPS Seraing Supérieur est « accueilli » dans des locaux de l'enseignement de plein exercice, qui prend certes à sa charge les principales dépenses de fonctionnement de base, mais qui met la direction de l'IPEPS dans une position de demanderesse pour tout aménagement des locaux qui lui sont affectés. Même si les relations entre les directions sont cordiales, cette absence d'autonomie est préjudiciable à une certaine efficacité de fonctionnement et d'adaptation aux évolutions du contexte de l'enseignement.

- 5 En ce qui concerne les plateformes TICE⁵, plusieurs plateformes sont utilisées de façon parallèle, voire concurrente : L'école virtuelle (plateforme développée au niveau de la DGEPL, mais qui souffre de limitations technologiques importantes), Microsoft-Office 365 avec son outil webmail et la plateforme TEAMS, une plateforme Moodle également développée par la DGEPL, ainsi que des plateformes proposées par certains enseignants comme, par exemple, Discord. Cette trop grande variété d'outils est sans doute préjudiciable à une certaine efficacité de l'enseignement, un temps trop important étant consacré par exemple à la recherche de documents sur différentes plateformes.

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

- 6 L'équité concernant l'accueil, le suivi et le soutien des étudiants est bien assurée. Les étudiants reçoivent, à l'inscription, un « plan d'accompagnement de l'étudiant » qui explique les différentes mesures d'accompagnement auxquelles un étudiant peut faire appel, le cas échéant. La petite taille de l'IPEPS Seraing Supérieur est ici encore un atout car les étudiants sont connus des enseignants et de l'équipe administrative qui témoignent d'une attitude bienveillante envers ceux-ci. En outre, 60 périodes sont attribuées à un enseignant au titre de « personne de référence pour l'enseignement inclusif ». Cette personne de référence « s'efforcera d'apporter l'aide nécessaire dans la recherche de solutions adaptées à [la] demande [des étudiant·es en situation de handicap]... » (extrait du plan d'accompagnement de l'étudiant). Notons toutefois que le bâtiment dans lequel l'IPEPS est accueilli ne dispose pas d'ascenseur, ce qui limite l'accueil d'étudiant·es à mobilité réduite.

Dimension 4.4 : Analyse des données nécessaires au pilotage du programme

- 7 La direction ne dispose pas réellement des données nécessaires à un pilotage efficace du programme. La raison en est que l'essentiel des informations collectées sont enregistrées dans un programme développé par la DGEPL, mais qu'il n'est pas possible, sinon « manuellement », d'en extraire les données pouvant servir à développer un tableau de bord des différents programmes de l'Institut. Le Service Informatique de la DGEPL pourrait sans doute développer un tel tableau de bord mais cela ne semble pas faire partie de ses priorités actuelles. Un tel outil serait vraisemblablement apprécié par tous les instituts qui relèvent de l'enseignement provincial.

RECOMMANDATIONS

- 1 Accélérer la rédaction de la note de procédure concernant les formations continues du personnel de l'EPL.
- 2 Développer une vision proactive de la formation continue au sein de l'EPL.
- 3 Mettre en place des formations en andragogie assurées par « forma + ».
- 4 Mettre en place un entretien annuel entre direction et chargés de cours pour discuter ouvertement de leur carrière (projet, attentes, etc.).

⁵ TICE : technologies de l'information et de la communication pour l'enseignement

- 5 Acquérir plus d'autonomie dans la gestion des ressources matérielles.
- 6 Négocier une mise à disposition de long terme en matière de locaux, avec une autonomie concernant l'aménagement et l'équipement de ceux-ci.
- 7 Décider quelle est la plateforme officielle d'échange de documents, de diffusion des consignes et veiller à ce qu'elle réponde aux besoins des différents enseignants du programme.
- 8 Obtenir de la DGEPL un « tableau de bord » permettant le pilotage des différents programmes de formation de l'IPEPS Seraing Supérieur.

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

- 1 La méthodologie de l'autoévaluation est bien décrite dans le DAE. Elle a bien sûr été affectée par le contexte particulier lié à la pandémie, qui a fait que la plupart des réunions ont été tenues en ligne. La coordinatrice qualité était à la manœuvre tout au long de la préparation, puis de la rédaction du DAE. Un document explicatif de la démarche qualité a été envoyé à l'ensemble des parties prenantes suivi de quatre questionnaires envoyés respectivement aux chargés de cours, aux étudiants en cours d'études, aux anciens étudiants ainsi qu'aux maîtres de stage. Suite à l'analyse des réponses aux différents questionnaires, la coordinatrice qualité a synthétisé les points forts et faibles du programme, puis a convoqué une réunion avec la direction, les chargés de cours et des représentants étudiants pour partager son analyse et proposer quatre axes de travail, ramenés par la suite à trois, à savoir :
 1. Qualité de la formation : contenu, organisation et communication
 2. Améliorer l'accueil des étudiants
 3. Améliorer l'accueil des chargés de cours

Le deuxième axe n'a pu être travaillé suite à l'absence d'une membre du personnel pour congé de maternité, et les groupes de travail chargés des axes 1 et 3 ont remis un rapport converti ultérieurement en un plan d'action (voir plus bas).

- 2 Tout en soulignant le souci qu'a eu la coordinatrice qualité d'impliquer les différents acteurs lors de différentes étapes de cette autoévaluation, le dossier final a été rédigé par elle et validé bien sûr par l'ensemble des membres de la commission d'évaluation interne (CEI). Il n'est pas apparu clairement aux yeux des experts que les personnes rencontrées lors des différents interviews avaient une bonne connaissance du DAE. Nous insistons pour qu'une attention soit portée à une réelle appropriation du DAE (et de son plan d'action) par l'ensemble des parties prenantes.

Dimension 5.2 : Analyse SWOT

- 3 Le panel d'experts a relevé la grande lucidité de l'analyse SWOT présentée. En particulier, l'IPEPS Seraing Supérieur identifie correctement une série d'opportunités et de menaces. Même si ces éléments sont considérés comme externes, il n'en reste pas moins utile d'identifier quelles actions de l'établissement peuvent exploiter certaines opportunités ou minimiser certaines menaces. À titre d'exemple, l'analyse SWOT mentionne comme opportunité l'actualisation du dossier pédagogique du BES Webdeveloper. Afin de bien profiter de cette opportunité, il importe évidemment de pouvoir bien mettre en œuvre la nouvelle version du DP, ce qui implique de le mettre en discussion rapidement avec les acteurs concernés (voir recommandation 1.4 ci-

dessus). De même, une menace identifiée est la concurrence en ce qui concerne les lieux de stages. Les effets néfastes de cette concurrence peuvent être réduits en améliorant l'information fournie aux étudiants sur les lieux de stages possibles et en renforçant les liens entre les maîtres de stage et l'établissement (voir recommandations 2.5 et 3.4).

Dimension 5.3 : Plan d'action et suivi

- 4 Suite aux travaux des deux groupes de travail évoqués plus haut, et suite aux évaluations qualité antérieures d'autres programmes, un plan d'action a été développé qui se décline en deux types d'actions : au niveau de la section (du programme) et au niveau de l'institut (transversal aux différents programmes). En ce qui concerne la qualité de la formation, le GT a bien pris en compte la possibilité de profiter des 20% d'autonomie à l'intérieur des UE du programme pour faire évoluer le contenu de la formation. Des besoins comme la gestion de projet ou l'intégration d'autres UE dans le portfolio transversal sont également soulignés.
- 5 Le GT « accueil des chargés de cours » a également réalisé un travail très minutieux identifiant tous les besoins rencontrés par un nouveau membre du personnel enseignant. Un certain nombre de ces besoins ont été transformés en actions du plan d'action. Le besoin des nouveaux enseignants d'être mieux « accompagnés » lors de leurs premières années, de mieux connaître « l'équipe » en charge du programme, d'avoir des discussions entre collègues sur différents aspects de leur nouvelle fonction (pratiques pédagogiques, formations en cours de carrière, ...) ne semble cependant que partiellement adressé par le plan d'action proposé. Comme indiqué par l'établissement, c'est un des rôles de la coordination de section de veiller à ce que ce besoin soit adéquatement rencontré.
- 6 Toutes les actions du plan d'action proposé dans le DAE se réfèrent à l'année 2021-2022. À la question de savoir si l'établissement pensait avoir tout amélioré en une année académique, il nous a été répondu que, bien entendu, d'autres actions seraient mises en œuvre par la suite, certaines actions seraient éventuellement poursuivies, voire améliorées après évaluation. Il nous paraît toutefois utile que l'établissement se dote d'une vision d'amélioration de la qualité à moyen terme, et que cette vision soit effectivement partagée avec et appropriée par toutes les parties prenantes. Pour l'instant, la culture qualité de l'établissement nous semble reposer essentiellement sur les épaules de la coordinatrice qualité, soutenue depuis peu par une coordinatrice qualité de la DGEPL. Le partage et l'appropriation par un plus grand nombre sont des enjeux importants pour que cette culture qualité soit effectivement le moteur d'une amélioration de la qualité de la formation qui nous concerne.
- 7 À l'initiative de la direction, des réunions de section sont organisées autour de la question de la qualité des programmes. Cela contribue au partage et à l'appropriation que nous venons d'évoquer. Cependant, dans de nombreux établissements d'enseignement supérieur, une structure regroupe la direction et les responsables de programmes pour discuter d'enjeux transversaux à l'ensemble des programmes de l'établissement. Une telle structure n'existe pas à l'IPEPS Seraing Supérieur, de sorte que la transversalité de certaines actions, ou l'identification de difficultés communes à plusieurs programmes, ou encore le partage de bonnes pratiques venant d'un programme aux autres programmes de l'établissement repose essentiellement sur la direction qui préside chacune des réunions de section et qui peut donc communiquer ce qui s'est discuté ailleurs, ou identifier des points de discussion similaires.

RECOMMANDATIONS

- 1 Veiller à l'appropriation par toutes les parties prenantes du DAE et de son plan d'action.
- 2 Identifier les actions opportunes à prendre pour profiter des opportunités et réduire l'impact des menaces.
- 3 Veiller à mobiliser l'ensemble des parties prenantes autour de la culture qualité, dans une perspective à moyen et long terme.
- 4 Renforcer le rôle du ou de la référente de section dans le pilotage qualité du programme, en mobilisant notamment enseignants et étudiants de la section autour de cet enjeu fondamental.
- 5 Veiller à ce que la transversalité des réflexions et actions concernant la qualité des formations de l'IPEPS Seraing Supérieur soit effectivement assurée.

Conclusion

L'IPEPS Seraing Supérieur délivre un brevet d'enseignement supérieur (niveau 5 du cadre européen de certification) intitulé Webdeveloper. Il s'agit d'une formation permettant au diplômé de contribuer à « la conception, la réalisation la mise à jour, la maintenance et l'évolution d'application internet/intranet statiques et dynamiques » (extrait du DP).

La section est appréciée par les étudiants car le programme est de qualité avec un bon équilibre entre formation théorique et pratique, répond bien à des besoins de la société (métier en pénurie) et l'insertion professionnelle est dès lors assez rapide. L'équipe enseignante est également compétente et motivée. La coordinatrice qualité développe une approche transversale d'amélioration de la qualité pour l'ensemble des formations et celle-ci est travaillée, avec la direction, lors de réunions de section. Toutefois, le nombre d'inscrits (et, surtout, de diplômés) est relativement faible, la coordination pédagogique gagnerait à être formalisée et maintenir un équipement matériel et logiciel de pointe reste un défi. Un meilleur réseautage avec les parties prenantes externes semble également nécessaire. L'équipe de direction a clairement manifesté sa détermination à mettre en place un plan stratégique et un plan d'action visant à remédier aux principales faiblesses et menaces identifiées et nous espérons que ce rapport nourrira leurs réflexions et actions futures.

Au terme de ce rapport, nous tenons également à remercier la direction et l'ensemble des équipes pour l'accueil qui nous a été réservé, pour l'organisation technique de qualité, ainsi que pour la qualité et la franchise des échanges durant ces deux jours de visite.

Droit de réponse de l'établissement



Évaluation **Web et techniques graphiques**

2021-2022

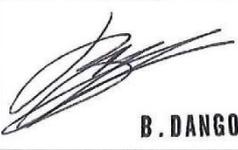
Droit de réponse de l'établissement évalué

Commentaire général éventuel :

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

Critère / Dimension	Rubrique ¹	Point ²	Observation de fond

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


B. DANGOXNE
DIRECTRICE

Nom et signature du coordonnateur de l'autoévaluation

MOTY Anabelle


¹ Mentionner la rubrique (« Constats et analyse » ou « Recommandations »).
² Mentionner le numéro précédant le paragraphe.