



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

Vincent Wertz
Charles Pecheur
Sami Quoilin

RAPPORT D'ÉVALUATION CONTINUE

Cluster Informatique

Bachelier en Informatique de gestion

Institut provincial des Arts et Métiers
du Centre (IPAMC)

11 juillet 2023

Table des matières

Informatique : Institut provincial des Arts et Métiers du Centre.....	3
Synthèse	4
Introduction : principales évolutions de contexte depuis l'évaluation initiale.....	6
Critère A.....	7
Critère B.....	10
Critère C.....	13
Conclusion	14
Droit de réponse de l'établissement.....	15

Informatique : Institut provincial des Arts et Métiers du Centre

Contexte de l'évaluation

L'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur (AEQES) a procédé en 2022-2023 à l'évaluation continue du cluster « Informatique ». Cette évaluation se situe dans la continuité de l'évaluation précédente de ce cluster, organisée en 2016-2017.

Dans ce cadre, le comité d'évaluation continue, mandaté par l'AEQES et accompagné par un membre de la Cellule exécutive, s'est rendu le 31 janvier 2023 à l'Institut provincial des Arts et Métiers du Centre. 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 réalisées et de la consultation des documents mis à disposition. Bien que l'objet de la présente évaluation continue soit le bachelier en Informatique de gestion, la visite (et le rapport qui en découle) ne constitue pas une nouvelle évaluation initiale du programme ; elle vise à mettre en lumière l'état de réalisation du plan d'action établi suite à la visite de 2016-2017 ainsi qu'un ensemble de recommandations en vue de l'amélioration de la culture qualité. En ce sens, le rapport comporte des éléments spécifiques au programme ainsi que des recommandations plus générales sur la gestion du programme, la démarche qualité qui s'y rapporte et la culture qualité.

Le comité des experts 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 entretiens et qui ont témoigné avec franchise et ouverture de leur expérience.

Composition du comité¹

- Vincent Wertz, expert de la qualité et président du comité
- Charles Pecheur, expert pair
- Sami Quoilin, expert étudiant

¹ Un résumé du *curriculum vitae* des experts est disponible sur le site internet de l'AEQES : http://aeqes.be/experts_comites.cfm.

Synthèse

FORCES PRINCIPALES

- Démarche qualité transversale au niveau de l'institution fusionnée.
- Plan stratégique et plan d'action clairs et bien communiqués.
- Référents de section reconnus.
- Travail important sur la visibilité du programme.
- Plateforme Moodle commune pour la section.

FAIBLESSES PRINCIPALES

- Absence de formalisation/systématisation de certaines procédures.
- Absence d'indicateurs mesurés systématiquement.
- GTQ Info peu opérationnel.
- Synergies insuffisantes entre les deux implantations concernées par le programme.

OPPORTUNITÉS

- Soutien à l'hybridation via techno-pédagogues du CPEONS.
- Possibilité de synergies entre les deux implantations proches
- Formation bien recommandée par les services formations du FOREM.

MENACES

- Trop faible nombre d'étudiants.
- Lourdeur des procédures d'achat de matériel.

RECOMMANDATIONS PRINCIPALES

- 1 Veiller à mobiliser plus le GTQ Info en prévoyant un certain nombre de réunions par an, incluses dans la charge des enseignants.
- 2 Mettre en œuvre la récolte systématique des indicateurs du plan d'action institutionnel et du plan d'action de la section Info afin de permettre un pilotage effectif de la stratégie qualité.
- 3 Donner sens aux EEE (montrer aux étudiants qu'elles contribuent à améliorer les UE) et s'assurer aussi d'un taux de réponse suffisant.
- 4 Mener une réflexion collective et concertée avec les parties prenantes internes et notamment les étudiants sur l'hybridation des enseignements.
- 5 Mener une réflexion sur la pérennité des deux formations au regard du faible nombre d'étudiants.
- 6 Poursuivre le développement de cette culture qualité intégrée et la communication sur celle-ci pour entraîner l'adhésion de tous les acteurs de l'institution.

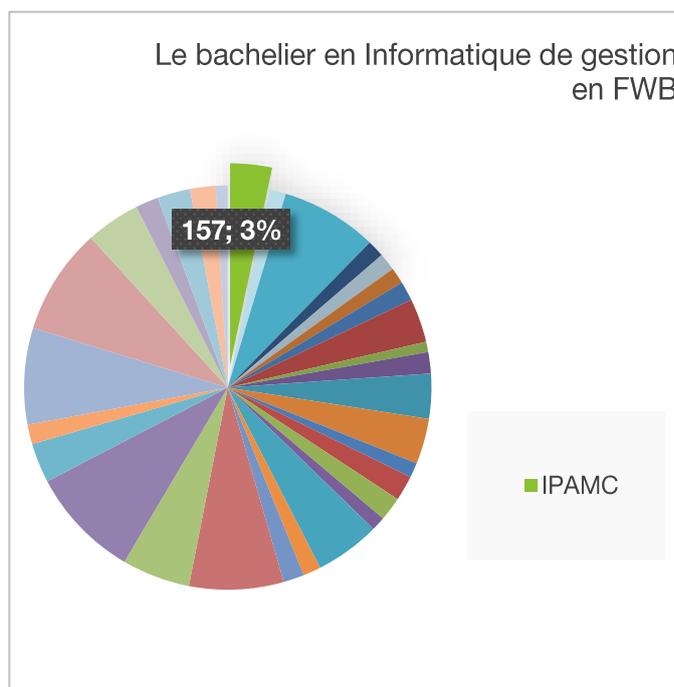
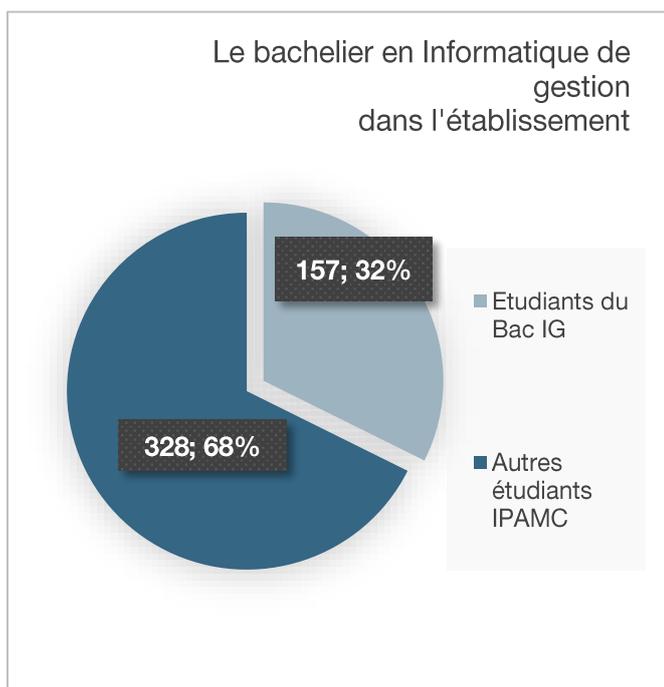
Présentation de l'établissement et du programme évalué

L'Institut provincial des Arts et Métiers du Centre (IPAMC) est un établissement de promotion sociale héritier d'une longue tradition de formations de qualification professionnelle dispensées dans plusieurs établissements de la région du Centre. Il résulte de la fusion en 2021, de quatre institutions provinciales de promotion sociale (La Louvière, Soignies, Binche et Écaussinnes). L'IPAMC relève du réseau CPEONS et son pouvoir organisateur est la Province du Hainaut.

L'Institut dispense des formations de type court, en journée et en soirée. Outre le bachelier en Informatique de gestion, l'établissement organise selon l'implantation d'autres bacheliers (comptabilité, chimie, électromécanique, agronomie), des bacheliers de spécialisation et un brevet d'enseignement supérieur en Bibliothécaire. Il dispense également des formations d'enseignement secondaire supérieur ainsi que des unités d'enseignement destinées à faciliter l'insertion professionnelle.

Le bachelier en Informatique (Bac IG) de gestion est organisé en horaire décalé sur les implantations de La Louvière et d'Écaussinnes.

En 2020-2021, 157 étudiants sont inscrits au bachelier en Informatique de gestion sur un total de 485 inscrits en enseignement supérieur à l'IPAMC, soit 32 % des effectifs. Ces 157 étudiants représentent, par ailleurs, 3 % des étudiants inscrits à ce même bachelier sur un total de 4739 étudiants pour l'ensemble de la Fédération Wallonie-Bruxelles².



² Source : Dossier d'avancement des établissements et base de données SATURN, année de référence 2020-2021.

Introduction : principales évolutions de contexte depuis l'évaluation initiale

Depuis la précédente évaluation, quatre établissements de promotion sociale de la région du Centre, rattachés à la province du Hainaut, ont fusionné le 1^{er} janvier 2021. Une vraie stratégie institutionnelle est depuis mise en place et l'établissement fusionné est organisé par sections plutôt que par implantation. Cela concerne en particulier la section « Informatique de gestion » qui fait l'objet du présent rapport et dont le programme est organisé dans deux implantations, Écaussinnes et La Louvière. Toutefois, en ce qui concerne le site internet (géré par le PO), l'intégration des quatre implantations au sein d'une institution commune n'apparaît pas encore clairement.

Suite à cette fusion, une coordinatrice qualité institutionnelle a été désignée et la qualité fait l'objet d'une politique transversale.

Par ailleurs, depuis la dernière évaluation, des changements significatifs ont eu lieu dans les équipes enseignantes du bachelier en informatique de gestion avec des départs à la pension ou des démissions et l'entrée en fonction de nouveaux enseignants.

Enfin, on constate une forte chute (supérieure à 60 %) du nombre d'étudiants en 2021-2022, confirmée en 2022-2023 lors des entretiens en visite.

Critère A

L'établissement/l'entité s'est engagé(e) dans une démarche d'amélioration continue adaptée à ses objectifs et s'appuyant sur des choix motivés, notamment en regard des recommandations de l'évaluation externe. Cette démarche est explicite et se fait avec la participation des parties prenantes, internes et externes à l'établissement/l'entité.

CONSTATS ET ANALYSES

Démarche d'amélioration continue : fonctionnement et caractère pérenne

1. Comme mentionné dans l'introduction du présent rapport, une harmonisation et une coordination de la démarche qualité au niveau de l'institution fusionnée est mise en place. C'est notamment tout bénéfique pour Écaussinnes qui constitue la plus petite des quatre implantations et qui n'a pas les ressources humaines suffisantes pour développer cette démarche de manière autonome.
2. La démarche qualité repose au premier chef sur une coordinatrice qualité engagée à trois quarts temps pour cette fonction, et qui garde par ailleurs un quart temps de charge d'enseignement. La coordinatrice qualité intègre un comité de coordination composé également de la coordinatrice VA, de la coordinatrice Langues et de la directrice adjointe qui le préside et qui se réunit tous les mois pour revoir le plan d'action et le mettre à jour en fonction des progrès réalisés. La démarche qualité transversale est donc assurée. Les étudiants ne sont toutefois pas représentés dans ce comité de coordination.
3. Le relais de cette démarche transversale au sein des différentes sections, et en ce qui concerne ce rapport au sein de la section Informatique de gestion, devrait avoir lieu au sein du Groupe de Travail Qualité Info (GTQ Info) dans lequel des représentants étudiants sont présents.

Toutefois, le comité constate que ce GTQ Info ne semble pas fonctionner de manière optimale. En effet, l'implication des différentes parties prenantes (notamment les enseignants et les étudiants) reste parcellaire ce qui ne permet pas une appropriation pleine et entière de la démarche qualité souhaitée par l'établissement. Le fait que ce GTQ Info fonctionne essentiellement de manière virtuelle à travers la plateforme Moodle et une équipe Teams dédiée peut expliquer cette implication réduite. En effet, de l'avis du comité, cette méthode de fonctionnement ne facilite pas le débat et le traitement des questions de pilotage de la qualité qui pourraient bien y être discutées.

Dans la mesure où c'est le lieu principal où des représentants étudiants sont présents, il est important de rendre ce GTQ Info réellement opérationnel afin de rendre leur participation pleinement effective. En outre, le comité est bien conscient qu'il est évidemment plus difficile de rassembler les personnes en présentiel dans le contexte de la promotion sociale où de nombreux enseignants sont des experts ayant par ailleurs une profession principale en entreprise et où les étudiants ont bien souvent un travail, voire une famille à gérer en parallèle de leurs études. Des solutions doivent cependant être trouvées par exemple en incluant certaines réunions dans la charge des enseignants.

4. Chacune des sections de l'IPAMC dispose d'un « référent de section » et cette charge est reconnue à hauteur de 10 périodes. Ce référent de section a notamment comme fonction d'animer les réunions d'équipes d'enseignants.
5. Un effort important a été fait pour l'harmonisation et la systématisation des EEE (Évaluations des Enseignements par les Étudiants). Toutefois, la mise en œuvre de ces EEE (en ligne et hors périodes d'enseignement) ne permet pas d'obtenir un taux de réponse suffisant. Actuellement, seule la direction reçoit automatiquement les réponses des EEE. Le suivi vers les enseignants n'est pas systématique, et il en est donc de même pour le suivi vers les étudiants, qui ne voient donc pas le « sens » ou l'utilité de ces EEE.

Stratégie et priorisation des objectifs de l'établissement et de l'entité

6. Un plan stratégique institutionnel incluant le management de la qualité a été formulé autour de trois axes stratégiques à savoir pédagogie et accompagnement, communication et partenariats et enfin gouvernance et management participatifs. Ce plan stratégique qui précise aussi très clairement les missions, la vision et les valeurs de l'IPAMC, fait l'objet d'une brochure imprimée qui facilite sa diffusion large et son appropriation par les différentes parties prenantes.
7. Un plan d'action découlant de ce plan stratégique a été développé pour la période 2022-2027. On se doit de souligner sa clarté : chaque action est en lien avec un des ESG, est échelonnée dans le temps (court terme, moyen terme, long terme) est associée à un ou plusieurs indicateurs et un responsable et des collaborations sont clairement identifiés.
8. Même s'il apparaît clairement que la plupart des actions du plan sont bénéfiques à la section bachelier en Informatique de gestion, ce plan d'action institutionnel n'est pas décliné au niveau du bachelier, ce qui porte le risque de déresponsabiliser les acteurs de ce dernier.
9. Comme mentionné plus haut, même si en interne la volonté d'une démarche institutionnelle transversale aux quatre implantations est très claire, cette stratégie est affaiblie par un site internet (géré par le PO et non pas directement par l'IPAMC) qui met en avant les quatre implantations sans souligner leur appartenance à une institution commune.

Caractère explicite de la démarche d'amélioration continue

10. La démarche qualité est claire et explicite, et déclinée depuis le niveau institutionnel jusque dans chacune des sections. Elle est travaillée au sein de divers organes de concertation, et pour ce qui concerne le bachelier en Informatique de gestion, ceux-ci sont la CIEQ (Commission interne d'évaluation de la qualité), le GTQ Info et l'équipe Teams Bac Info.
11. Nous avons souligné plus haut que pour chaque action du plan d'action 2022-2027, des indicateurs précis étaient mentionnés. Toutefois, ces indicateurs ne sont pas encore mesurés de manière systématique, ce qui ne permet toujours pas un pilotage explicite et objectif de la qualité.

RECOMMANDATIONS

- 1 Veiller à mobiliser plus le GTQ Info pour en faire un véritable lieu de gestion de la qualité en prévoyant un certain nombre de réunions par an, incluses dans la charge des enseignants, et en veillant à la participation effective des étudiants.
- 2 Décliner le plan d'action institutionnel en actions spécifiques pour la section Informatique de gestion, avec identification des indicateurs et responsables au niveau de la section.
- 3 Mettre en œuvre la récolte systématique des indicateurs du plan d'action institutionnel et du plan d'action de la section Informatique de gestion afin de permettre un pilotage effectif de la stratégie qualité.
- 4 Donner sens aux EEE (montrer aux étudiants qu'elles contribuent à améliorer les UE) et reconsidérer les dispositifs et la communication relatifs aux EEE de manière à accroître les taux de réponse, par exemple en dégagant du temps en classe pour remplir les questionnaires.
- 5 Demander au service informatique du PO de retravailler la présentation du site internet pour que l'IPAMC apparaisse bien comme l'institution fusionnée, transversale aux quatre implantations.

Critère B

Les évolutions apportées par l'établissement/l'entité contribuent à la dynamique d'amélioration du programme/cluster, en particulier au regard de sa pertinence, de sa cohérence interne, de son efficacité et de son équité. La communication de l'établissement/l'entité est actualisée en conséquence.

CONSTATS ET ANALYSES

Pertinence du programme

- 1 L'IPAMC a porté une attention particulière à une amélioration de l'information sur les objectifs du programme et les métiers qui y correspondent, tant à travers des séances d'information aux étudiants en début d'année scolaire que via le site internet de l'établissement, géré par le PO (Province du Hainaut).
- 2 Des capsules vidéo améliorent également la visibilité du programme, ce qui est actuellement un enjeu important vu la chute du nombre d'étudiants.
- 3 L'IPAMC n'est actuellement pas impliqué dans les travaux du groupe de travail chargé de revoir le dossier pédagogique (DP) du diplôme d'informatique de gestion et semble adopter une attitude attentiste dans cette procédure de révision. De ce fait, il perd peut-être une opportunité de faire remonter au groupe de travail des préoccupations ou des propositions d'amélioration de l'organisation du programme ou des acquis d'apprentissage de certaines UE.
- 4 L'IPAMC a également sollicité et obtenu, à l'automne 2022, l'accréditation ERASMUS+. Cela ouvre des perspectives qui semblent intéresser enseignants et étudiants, mais qui doivent encore être mises en œuvre via la recherche de partenaires européens. En ce qui concerne les étudiants, l'option retenue est de leur permettre d'effectuer un stage de courte ou moyenne durée à l'étranger.
- 5 Dans le cadre du plan de relance européen, l'IPAMC a sollicité et obtenu la création d'un Laboratoire et centre d'Auto-apprentissage Mobiles de Langues (LCAML). Cet outil permettra le développement de pratiques didactiques numériques, pourra être utilisé par toutes les UE de langues des différentes implantations et améliorera l'apprentissage des langues notamment dans la section Informatique.
- 6 Un jobday a été organisé, en distanciel, afin de renforcer les liens entre la section et les entreprises. Il est prévu de rééditer cette action en présentiel.

Cohérence du programme

- 7 Le bachelier en Informatique de gestion est organisé, en soirée, dans les implantations de l'IPAMC à La Louvière et à Écaussinnes. Les deux implantations organisent chacune les différentes UE du programme, hormis certaines UE qui ne sont organisées qu'une année sur deux et dans ce cas, une alternance est mise en place pour que les étudiants puissent chaque année suivre chacune des UE, moyennant un éventuel déplacement dans l'autre implantation.
- 8 Une première recherche de cohérence entre les programmes équivalents des deux implantations est effectuée grâce à la mise en place d'une section commune. Les

enseignants peuvent travailler en équipe via Teams Info, indépendamment de leur implantation de rattachement. Les synergies entre les enseignants des deux implantations sont cependant encore trop peu nombreuses ce qui limite la réflexion sur la cohérence interne du programme.

- 9 Une plateforme Moodle commune pour toute la section a été développée. Cela devrait également contribuer à renforcer la cohérence, mais il faut noter l'usage encore répandu d'autres plateformes dans une des deux implantations ce qui peut porter atteinte à la cohérence globale du programme.
- 10 L'ensemble des documents pertinents du programme (dossiers stages et EI, fiches UE, listes de stages, etc.) sont mis à disposition via la plateforme eCampus. L'information sur les stages et l'EI devrait toutefois être renforcée en étant présentée aux étudiants une première fois plus tôt dans la formation afin de permettre à ces derniers d'anticiper la préparation à ces activités, notamment le choix de leur sujet d'EI, puis répétée un peu avant le moment du choix effectif.
- 11 Comme dans bien d'autres établissements, la période de pandémie a donné lieu à la mise en place de formules hybrides pour les enseignements. Certains éléments d'hybridation sont encore présents, les balises prévues dans le récent AGCF ont été communiquées aux enseignants dans un Vademecum Enseignement Hybride contenant les balises techno-pédagogiques et la procédure de mise en place d'activités pédagogiques en hybridation. Des techno-pédagogues rattachés au CPEONS sont disponibles pour accompagner les enseignants dans leurs développements. Vu le public spécifique de l'enseignement de promotion sociale, une certaine hybridation des enseignements (ou de certains d'entre eux) s'avère potentiellement intéressante. Le panel d'experts encourage l'IPAMC à développer une stratégie d'hybridation concrète au niveau du programme, en concertation avec l'équipe enseignante.

Efficacité et équité du programme

- 12 L'harmonisation de l'usage des plateformes (eCampus et Moodle) contribue certainement à l'efficacité et à l'équité du programme. C'est pourquoi il importe que cet usage se généralise réellement et que les freins à cette généralisation soient levés.
- 13 Des UE complémentaires d'aide à la réussite (en mathématiques, anglais et en méthodes de travail) ont été développées. Si celles-ci sont bien mises en évidence, il s'agit d'une initiative bienvenue pour améliorer le taux de réussite et diminuer le taux d'abandon, encore élevé.
- 14 En matière d'équité, il est à relever que le service d'inclusion est « externalisé » au niveau du PO (enseignement supérieur de la Province), ce qui permet d'avoir des ressources spécifiques en fonction des différents besoins, ce qui serait impossible à assurer au niveau de l'IPAMC vu sa taille.
- 15 Le faible nombre d'étudiants (et en particulier de diplômés) met toutefois en péril l'existence même des deux formations..
- 16 En ce qui concerne le matériel, la lourdeur des procédures d'achat (via des marchés publics gérés par la Province) a été soulignée, ce qui ralentit les mises à jour nécessaires, tant logicielles que matérielles.
- 17 En termes de locaux, le comité constate que les étudiants, tant à Écaussinnes qu'à La Louvière, ne disposent pas d'une salle où ils puissent travailler, réviser ou rencontrer des étudiants d'autres années d'étude ce qui ne facilite pas les collaborations entre

eux alors que cela pourrait pourtant contribuer à la réussite et à la diminution des abandons.

RECOMMANDATIONS

- 1 Favoriser les synergies entre les équipes enseignantes des deux implantations pour renforcer la cohérence du programme.
- 2 Promouvoir l'utilisation d'une même plateforme Moodle dans les deux implantations
- 3 Mettre à disposition des étudiants plus tôt dans leur cursus une information sur les stages et l'EI
- 4 Mener une réflexion collective et concertée avec les parties prenantes internes et notamment les étudiants sur l'hybridation des enseignements.
- 5 Mener une réflexion avec un réel plan d'action sur la pérennité des deux formations au regard du faible nombre d'étudiants.
- 6 Poursuivre le développement de l'internationalisation en veillant à identifier des partenaires européens, tant pour les étudiants que pour les enseignants.
- 7 Veiller à assurer aux étudiants de bonnes conditions de travail (matériel, locaux). En ce qui concerne le matériel, des partenariats avec le monde professionnel pourraient être recherchés. Pour les locaux, il convient à tous le moins de faire la chasse aux espaces libres (dans des halls...) qui, équipés de tables et de chaises, peuvent devenir des espaces de travail pour petits groupes.

Critère C

La culture qualité de l'entité, au service de l'amélioration continue de son (ses) programme(s), s'appuie tant sur l'engagement individuel et collectif de toutes les parties prenantes que sur des procédures et des outils identifiés.

CONSTATS ET ANALYSES

Culture qualité de l'établissement et de l'entité

- 1 Les experts ont constaté une réelle volonté de développement d'une culture qualité à l'échelle de l'institution (regroupant les quatre établissements). La création de la fonction de coordination qualité institutionnelle correspond bien à cette volonté, de même que la mise en place de plusieurs lieux de concertation où la culture qualité est partagée et se développe.
- 2 Toutefois, on note actuellement, et cela est mentionné dans le dossier d'avancement, un certain essoufflement de la dynamique qualité entre deux évaluations. Comme cela est mentionné dans le dossier, la culture qualité à l'IPAMC se trouve encore au milieu du gué entre l'implication forte des autorités académiques et l'implication des différentes parties prenantes.
- 3 Il est également apparu au panel d'experts que les tâches dévolues à la personne en charge de la coordination qualité institutionnelle sont très importantes pour le temps consacré à cette fonction (3/4 d'un temps plein).

Implication des parties prenantes

- 4 Une absence de systématisation de certaines procédures et notamment un nombre trop faible de réunions formelles, l'informel étant toujours considéré comme efficace vu la petite taille des équipes, fait que certains acteurs restent insuffisamment impliqués dans les démarches et dans la mise en œuvre de certaines actions. C'est également le cas pour les représentants du monde professionnel, qui sont rencontrés durant les stages ou les présentations d'EI, sans qu'il n'y ait de réunion formelle entre enseignants et professionnels où des aspects de qualité du programme pourraient être discutés.

RECOMMANDATIONS

- 1 Poursuivre le développement de cette culture qualité intégrée et la communication sur celle-ci pour entraîner l'adhésion de tous les acteurs de l'institution, internes et externes.
- 2 S'assurer des ressources suffisantes pour exercer un réel suivi des actions et des instruments de pilotage, éventuellement en veillant à renforcer l'aide administrative liée à la fonction de coordination qualité institutionnelle.
- 3 Systématiser des réunions qualité avec l'ensemble des parties prenantes, de manière transversale, mais sans doute aussi au niveau des quatre implantations.

Conclusion

Au terme de ce rapport, nous tenons à remercier les deux implantations de l'IPAMC visitées, pour la qualité de l'accueil, la qualité de la logistique, la clarté et la franchise des différents entretiens qui nous ont permis d'obtenir des réponses aux questions soulevées à la lecture du dossier d'évaluation continue.

Le panel d'experts est convaincu que la fusion récemment intervenue va réellement contribuer à la mise en place d'une culture qualité intégrée se déclinant dans des démarches et des actions bien établies et suivies tout au long de leur mise en œuvre. En ce qui concerne le programme évalué, les liens entre les enseignants des deux implantations faisant désormais partie d'une section commune seront de nature à améliorer la qualité de ce programme dont la pertinence, en particulier comme enseignement de promotion sociale, est incontestable.

Nous espérons que les années à venir permettront à l'IPAMC et plus précisément aux équipes de La Louvière et d'Écaussinnes de la section Informatique de donner une nouvelle impulsion à ce programme au bénéfice de ses étudiants.

Droit de réponse de l'établissement



Évaluation continue
Informatique
2022-2023

Droit de réponse de l'établissement évalué

Commentaire général éventuel :

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

Partie du rapport (A/B/C) n° de page, n° §	Observation de fond

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

Nom et signature du coordonnateur de l'autoévaluation