



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

RAPPORT D'ÉVALUATION CONTINUE

Cluster Informatique

Bachelier Informatique de gestion

EAFC Colfontaine-Jurbise

EAFC Péruwelz

Vincent Wertz (président)
Thierry Garcia
Karelle Marneffe

11 juillet 2023

Table des matières

Bachelier en informatique de gestion – EAFC Colfontaine-Jurbise et EAFC Péruwelz (co-diplomation)	3
Introduction : principales évolutions de contexte depuis l'évaluation précédente.....	6
Critère A.....	7
Critère B.....	9
Critère C.....	12
Conclusion	14
Droit de réponse de l'établissement.....	15

Bachelier en informatique de gestion – EAFC Colfontaine-Jurbise et EAFC Péruwelz (co-diplomation)

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, a mené une visite, le 17 novembre 2022 pour les deux établissements de promotion sociale EAFC Colfontaine-Jurbise et EAFC Péruwelz. 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 complète 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. Ils désirent aussi remercier les membres de la direction, les membres du personnel enseignant et les étudiants qui ont participé aux entrevues et qui ont témoigné avec franchise et ouverture de leur expérience.

Composition du comité¹

- Vincent Wertz (président), expert en gestion de la qualité dans l'enseignement supérieur
- Thierry Garcia, expert pair
- Karelle Marneffe, experte étudiante

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

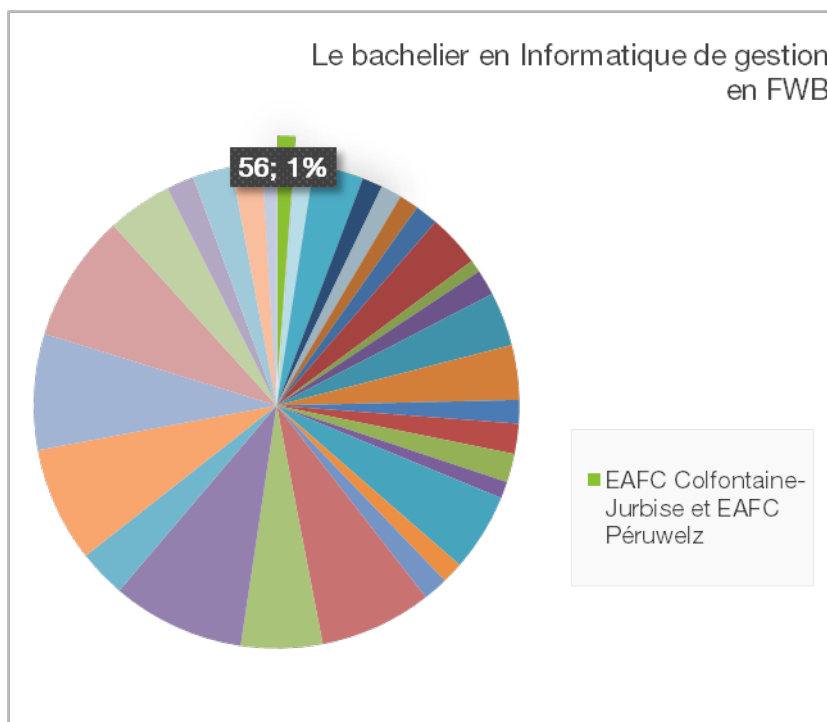
Présentation des établissements et du programme évalué

L'Établissement d'Enseignement pour Adultes et de Formation Continue (EAFC) de Colfontaine-Jurbise est un établissement héritier d'une longue tradition de formations de qualification professionnelle dispensées dans plusieurs écoles industrielles fondées au XIX^e siècle. Outre quatre programmes de bachelier (informatique – vente – assistant social – électromécanique), l'EAFC Colfontaine-Jurbise organise également de l'enseignement secondaire inférieur et supérieur de transition et de qualification, des unités de langues et des unités d'informatique. L'EAFC Colfontaine-Jurbise est par ailleurs une Cisco Networking Academy qui forme des spécialistes des réseaux.

L'Établissement d'Enseignement pour Adultes et de Formation Continue (EAFC) Péruwelz organise un enseignement de niveau secondaire et de niveau supérieur. L'offre de formation de l'enseignement supérieur compte quatre formations de type court : un bachelier en Comptabilité - option gestion ; un bachelier en Électromécanique – option électromécanique et maintenance ; un bachelier en Informatique de gestion ; et un bachelier en Assistant de direction - option langues et gestion.

L'EAFC Colfontaine-Jurbise et l'EAFC Péruwelz sont deux établissements de promotion sociale du Hainaut, situés relativement proches l'un de l'autre. Ces deux établissements dépendent du réseau Wallonie Bruxelles Enseignement (WBE). Ils organisent le bachelier en informatique de gestion en co-diplomation. Les deux établissements organisent chacun les différentes UE du programme de bachelier en informatique de gestion, hormis les UE relatives aux stages et à l'épreuve intégrée qui sont organisées en alternance par chacun des deux établissements, une année sur deux. Le bachelier d'informatique de gestion faisant l'objet de la présente évaluation est un programme d'études organisé en soirée.

En 2020-2021, 56 étudiants sont inscrits au bachelier en Informatique de gestion dispensé par l'EAFC Colfontaine-Jurbise et l'EAFC Péruwelz, ce qui représente 1 % des étudiants inscrits à ce même bachelier sur un total de 4739 étudiants pour l'ensemble de la Fédération Wallonie-Bruxelles².



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

Introduction : principales évolutions de contexte depuis l'évaluation précédente

L'évolution de contexte majeure depuis l'évaluation initiale réside dans le changement de structure de la co-diplomation. Celle-ci est passée de quatre établissements lors de l'évaluation précédente à deux établissements, EAFC Colfontaine-Jurbise et EAFC Péruwelz, lors de l'évaluation actuelle. Les deux établissements qui ont quitté la structure étaient beaucoup plus éloignés (Tournai et Mouscron). Les deux établissements restants sont beaucoup plus proches, ce qui permet d'entrevoir pour le futur un plus grand nombre de synergies, voire de mise en commun de ressources. Ce changement n'a toutefois pris cours qu'en 2021-22 et il est donc un peu trop tôt pour évaluer dans quelle mesure ces nouvelles synergies vont réellement pouvoir prendre place.

La période entre l'évaluation précédente et la présente évaluation continue a été marquée par la pandémie du COVID qui a fortement impacté le fonctionnement de plus de deux années académiques et a également eu une influence sur la population étudiante qui a diminué. Beaucoup d'activités d'enseignement mais aussi de gestion du programme ont eu lieu en ligne, la transition présentiel-distanciel a elle-même exigé une énergie et une attention certaines, et il en résulte que les plans d'action conclus à l'issue de l'évaluation précédente n'ont pas été entièrement réalisés.

En outre, l'EAFC Colfontaine-Jurbise a connu d'importants mouvements de personnel notamment dans la fonction de coordination qualité, et l'attention des dernières années a porté principalement sur d'importants travaux immobiliers qui sont maintenant achevés, ce qui va permettre à la direction et à la nouvelle coordination qualité de mettre l'accent sur la confection et la réalisation d'un nouveau plan d'action.

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. Les deux établissements se sont bien dotés récemment de nouveaux plans d'action relatifs au programme évalué, pour les années 2022 à 2024. Il s'agit de deux plans d'action séparés, auxquels se rajoute un plan d'action commun visant particulièrement les enjeux de co-diplomation. Ce plan d'action commun est issu d'une analyse SWOT commune. Celle-ci pointe déjà en force une large identité de vues (valeurs des deux établissements, vision sur l'amélioration continue du programme) et une série de mutualisations d'outils (Plateforme Moodle, grilles d'évaluation) et plusieurs faiblesses identifiées font l'objet d'actions explicites dans le plan d'action.
2. Outre ces trois plans d'action, les établissements se réfèrent également chacun à un plan stratégique 2018-2023 qui leur a été demandé par le Pouvoir Organisateur (WBE). Bien que ces plans stratégiques aient une portée différente de celle des plans d'action, il semble, aux yeux des experts, que ces multiples plans ne facilitent pas le pilotage de l'institution, certaines actions se recouvrant partiellement, d'autres étant de nature fort différente. Par ailleurs, ces plans d'action ne sont pas toujours accompagnés d'indicateurs vérifiables. Cela nous conduit à formuler deux recommandations, (*cf. infra*).
3. Dans les deux établissements, les relations entre les différentes équipes, direction, administration, enseignants, sont très bonnes mais restent le plus souvent très informelles vu la petite taille des équipes et leur proximité. Il en est de même pour ce qui concerne les relations entre enseignants et étudiants. Cela contribue certainement à la qualité de vie. Toutefois, les discussions informelles laissent souvent peu de traces (pas de PV de réunion), ce qui peut nuire à la pérennité des décisions prises, ainsi qu'à leur justification éventuelle.
4. L'absence de réunions formelles avec les étudiants, combinée au fait que ceux-ci ne répondent pas toujours massivement aux questionnaires envoyés par voie électronique, fait que ces étudiants sont peu impliqués dans les démarches qualité.
5. Les coordinatrices qualité des deux établissements collaborent de manière très régulière, en toute autonomie par rapport à leurs directions respectives, qui leur font réellement confiance et soutiennent leurs démarches. Cette collaboration facilite la prise en main de sa fonction par l'une des deux coordinatrices, qui bénéficie de l'expérience acquise par sa collègue, en poste depuis plus de 6 ans.

6. Le panel d'experts relève encore le rôle important joué par les deux coordonnateurs de section, qui se connaissent d'ailleurs très bien. Ceux-ci veillent notamment à la cohésion des équipes et à la cohérence transversale des enseignements.

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

7. L'articulation entre les plans stratégiques des établissements et les plans d'action liés au programme évalué est loin d'être évidente. La qualité des programmes, ou plus généralement la démarche qualité, n'est mentionnée explicitement dans aucun des deux plans stratégiques. Dans l'un des deux plans d'action, on mentionne comme action la réalisation du plan stratégique, ce qui peut paraître surprenant, mais renforce le constat mentionné (*supra* (2)).
8. Une analyse lucide à propos de la non-réalisation partielle des plans d'action précédents, ainsi que du non-suivi de certaines recommandations formulées par les experts lors de la visite précédente, fait défaut.

Caractère explicite de la démarche d'amélioration continue

9. La diffusion des informations n'est pas suffisamment formalisée. Les plans d'action ne semblent pas avoir été portés à la connaissance de toutes les parties prenantes alors que celles-ci doivent impérativement pouvoir se les approprier afin d'œuvrer à leur réalisation (cf. *infra*).

RECOMMANDATIONS

1. Cibler les plans d'action sur un petit nombre d'actions prioritaires et veiller à la bonne mise en œuvre de celles-ci. Reformuler de nouveaux plans d'action lorsque les premiers auront été entièrement réalisés.
2. Se doter d'indicateurs SMART (spécifiques, mesurables, atteignables, réalistes et temporellement définis) permettant de mesurer la progression et la réalisation des actions prévues.
3. Formaliser les processus essentiels et prévoir l'organisation d'un certain nombre de réunions formelles, notamment avec les étudiants, pour lesquelles des ordres du jour précis et des procès-verbaux sont réalisés, afin de se donner un système transparent de pilotage de la qualité du programme.
4. Profiter des possibilités de visio-conférence pour certaines de ces réunions.

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. La pertinence du programme ne relève pas directement des établissements évalués puisque ce programme fait l'objet d'un Dossier Pédagogique (DP) approuvé par le Conseil Général de l'Enseignement de Promotion Sociale (CGEPS) et qui doit par ailleurs respecter les contenus minimaux de l'ARES. La SWOT commune pointe comme menace le fait que cette procédure, assez lourde, peut empêcher la nécessaire évolution du programme pour tenir compte des avancées rapides dans le domaine de l'informatique.
2. Les deux établissements envisagent, dans leur plan d'action commun, d'organiser ensemble un certain nombre de séminaires présentant des pratiques professionnelles afin de souligner le caractère professionnalisant de ce programme et de renforcer les liens entre les deux établissements et le secteur de l'informatique.

Cohérence du programme

3. Dans chacun des deux établissements, les équipes enseignantes se concertent à l'initiative des coordonnateurs de section pour assurer ou renforcer la cohérence entre les différentes UE du programme. Comme mentionné plus haut, cela se fait dans le cadre de réunions informelles de sorte que les décisions prises sont insuffisamment documentées. Les coordonnateurs de section des deux établissements se concertent également assez régulièrement, toujours de manière assez informelle.
4. De même, il existe des rencontres entre enseignants des deux établissements en charge des mêmes UE, mais elles ne sont pas systématiques, ce qui fait qu'elles sont sans doute moins « spontanées » pour un nouvel enseignant qui débute.
5. Pour des raisons de moyens limités (en termes de nombre de périodes), l'EAFC Colfontaine-Jurbise a fait le choix d'organiser les 2^e et 3^e niveaux du programme de manière alternée, un an sur deux. Même si cette organisation respecte les contraintes de prérequis imposées par le DP, ce choix peut poser des difficultés à certains étudiants (certaines UE plus axées « développement » intervenant, pour certains étudiants, avant les UE orientées « analyse »).
6. La co-diplomation, qui porte actuellement sur l'organisation en commun des stages et de l'épreuve intégrée (EI) implique l'alternance de cette épreuve, organisée un an sur deux dans chaque établissement. C'est certainement une excellente idée pour assurer une plus grande intégration des deux programmes. Cette alternance est toutefois vécue comme une difficulté pour certains étudiants à qui l'on demande de présenter leur EI dans un établissement qu'ils connaissent peu, même s'ils sont

accompagnés pour cela par « leurs » enseignants habituels. Dans la mesure où l'EI représente, en promotion sociale, un obstacle supplémentaire devant lequel de nombreux étudiants se découragent et abandonnent, une attention particulière devrait être accordée, selon les experts, à cette question de l'alternance.

7. Dans un établissement, un projet inter-bacheliers a été mené, pour répondre à un appel de l'ARES sur la thématique du développement durable. Ce projet a rencontré un franc succès. Une telle initiative mérite d'être renouvelée, même sans attendre un appel extérieur.

Efficacité et équité du programme

8. Les ressources matérielles des deux établissements répondent aux besoins, notamment pour ce qui concerne la mise à disposition de matériel informatique. La plupart des étudiants utilisent toutefois leur ordinateur portable personnel mais le nécessaire est fait pour qu'ils disposent des logiciels les plus à jour pour l'exécution de leurs travaux, et pour tout ce qui relève de la communication.
9. La plateforme Moodle, utilisée dans chaque établissement, permet de mettre à la disposition des étudiants toutes les ressources nécessaires à leurs apprentissages.
10. La communication interne, principalement grâce à une bonne exploitation de la plateforme Moodle, est bien maîtrisée dans les deux établissements.
11. Les recommandations de l'évaluation précédente sur la nécessaire systématisation des mesures d'aide ne sont pas jugées pertinentes par les équipes des deux établissements, car les premiers interlocuteurs des étudiants en difficulté ou faisant face à d'autres types de problèmes sont les enseignants, en priorité le coordonnateur de section, qui peuvent conseiller les étudiants sur les mesures à prendre pour résoudre ces difficultés. Les experts estiment toutefois qu'une formalisation plus grande de ces procédures d'aide pourrait s'avérer utile.
12. La formation continue des enseignants est un point d'amélioration possible. Il est vrai qu'il n'existe pas beaucoup de formations spécifiques dans le domaine de l'informatique dans les dispositifs de formation continue de la FWB, mais l'informatique est un domaine où les congrès sont nombreux, et des formations comme celles proposées par Technofutur TIC peuvent également être suivies. Avant la crise liée au COVID, des réunions d'échanges de bonnes pratiques entre enseignants leur permettaient d'apprendre les uns des autres. Ces réunions ne semblent pas encore avoir repris.
13. Actuellement, dans chacun des deux établissements, le nombre d'étudiants est assez faible, surtout à partir du deuxième niveau. Même si cela facilite grandement les interactions entre enseignants et étudiants, cela appauvrit les interactions que les étudiants peuvent avoir entre eux. Des actions visant à renforcer l'attractivité de ces formations sont prévues, mais tant que celles-ci n'ont pas encore donné de résultats, une plus grande mutualisation des enseignements entre les deux établissements pourrait également remédier à ce problème.

RECOMMANDATIONS

1. Le panel d'experts recommande que les établissements s'engagent dans la voie d'une plus grande mutualisation de leurs enseignements de ce programme de bachelier en informatique de gestion. Cela devrait permettre à l'E AFC Colfontaine-Jurbise de mettre fin au système d'alternance entre 2^e et 3^e niveaux et cela renforcerait également le nombre d'étudiants dans chaque UE.
2. L'alternance de l'EI, un an sur deux, dans chaque établissement doit être « préparée » par un certain nombre d'activités communes au deuxième niveau afin que les étudiants puissent rencontrer les enseignants des deux établissements et se sentir également familiers avec les infrastructures des deux sites.
3. Formaliser des réunions des équipes d'enseignants entre les deux établissements (une ou deux par an) serait l'occasion de renforcer la cohérence des deux programmes, de saisir des occasions de mutualisation, et d'intégrer plus facilement les nouveaux enseignants dans ce programme.
4. Donner aux étudiants l'occasion de travailler sur des projets concrets (exemple du projet inter-bacheliers) qui leur permettent de mobiliser directement leurs compétences et de les valoriser.
5. Veiller à donner de réelles possibilités de formation continue aux enseignants, y compris sur le plan pédagogique.
6. Remettre en place des réunions d'échanges de bonnes pratiques entre enseignants.
7. Formaliser les procédures d'aide pour les étudiants rencontrant des difficultés (comme déjà recommandé lors de l'évaluation précédente).

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. Comme déjà mentionné plus haut, les deux directions partagent une vision commune de la culture qualité. Elles en font toutes les deux un élément transversal aux différentes sections, reconnaissent la fonction de coordination qualité, et sont prêtes à mutualiser les réflexions qualité entre les deux établissements, notamment par le partage de bonnes pratiques.
2. En ce qui concerne spécifiquement le programme évalué, qui est organisé en co-diplomation, les directions ont convenu d'organiser régulièrement des réunions entre les directions, coordonnatrices qualité et coordonnateurs de section des deux établissements afin d'assurer le suivi du plan d'action commun et de progresser sur la voie d'une plus grande co-organisation du programme.
3. La désignation de la nouvelle coordinatrice qualité, à l'EAFC Colfontaine-Jurbise, en pleine période de COVID, ne lui a pas encore permis de prendre toute la mesure de sa fonction et des attentes en termes de mise en œuvre des plans d'action. Son intégration dans le cadre des réunions mentionnées ci-dessus devrait faciliter cette prise en main.

Implication des parties prenantes

4. Le panel d'experts constate un déficit d'implication des parties prenantes internes et externes. Elles ne se sont pas senties directement impliquées dans la réalisation des SWOT et dans la détermination des plans d'action, même si des consultations, souvent informelles, ont bien eu lieu. La démarche d'amélioration continue peut dès lors apparaître comme étant plutôt « top-down ».

Adéquation entre les valeurs et la qualité

5. Il n'apparaît pas réellement de problème d'adéquation entre valeurs et qualité. Les démarches entreprises sont cohérentes. Toutefois, trop de consultations se tiennent de manière informelle et certaines procédures semblent devoir être systématisées en vue d'une plus grande transparence et afin de garantir une meilleure compréhension des décisions prises.

RECOMMANDATIONS

1. Veiller à impliquer les parties prenantes dans la mise en œuvre des plans d'action et pour cela, s'assurer qu'elles se les approprient vraiment en renforçant la communication sur ceux-ci (voir aussi recommandations 1 et 2 relatives au critère A).

Conclusion

Au terme de ce rapport, nous tenons à remercier les deux établissements visités, et en particulier l'EAFC Colfontaine-Jurbise qui nous a reçus, 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'avancement.

Le panel d'experts est convaincu que la diminution du nombre de partenaires de cette co-diplomation ainsi que la proximité (géographique ET de valeurs) entre les deux établissements 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 conduiront les établissements sur la voie d'une co-organisation plus étroite de 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


Marc BIEVELEZ, Directeur a.i.


Pascale HOGNE, Directrice.

Nom et signature du
coordonnateur de
l'autoévaluation


Marie-France PIN, po


Céline NICOLETTI