



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

# RAPPORT D'ÉVALUATION CONTINUE

*Cluster* Informatique

Bachelier Informatique de gestion

Enseignement pour Adultes et de  
Formation Continue (EAFC) Namur  
Cadets

Pascal Marquet (président)  
Charles Pecheur  
Alexandre Al Ajroudi

11 juillet 2023

## Table des matières

Informatique : EAFC Namur Cadets .....	3
Synthèse .....	4
Introduction : principales évolutions de contexte depuis l'évaluation précédente.....	7
Critère A.....	8
Critère B.....	10
Critère C.....	12
Conclusion .....	13
Droit de réponse de l'établissement.....	14

# Informatique : EAFC Namur Cadets

## 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 cursus « Informatique ». Cette évaluation se situe dans la continuité de l'évaluation précédente de ce cursus, 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 sur site, le 13 janvier 2023 pour EAFC Namur Cadets. 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 entretiens et qui ont témoigné avec franchise et ouverture de leur expérience.

## Composition du comité<sup>1</sup>

- Pascal Marquet (président), expert en gestion de la qualité et en pédagogie en enseignement supérieur
- Charles Pecheur, expert pair
- Alexandre Al Ajroudi, expert étudiant

---

<sup>1</sup> Un résumé du *curriculum vitae* des experts est disponible sur le site internet de l'AEQES : [http://aeqes.be/experts\\_comites.cfm](http://aeqes.be/experts_comites.cfm).

# Synthèse

## FORCES PRINCIPALES

- Nouvelle direction porteuse d'une nouvelle dynamique
- L'EEE fait désormais partie de la démarche qualité de l'établissement
- Évolution régulière du contenu à l'échelle des matières enseignées
- Existence d'actions en faveur de la visibilité du programme
- Formation pertinente, en adéquation avec les attentes du milieu professionnel
- Équipements en matériel et en logiciel alignés avec les besoins de la formation
- Existence d'une cellule de « coaching » pour accompagner les nouveaux enseignants

## FAIBLESSES PRINCIPALES

- La nouvelle dynamique ne comporte pas de vision prospective en matière de qualité
- Manque de formalisation des procédures qualité entre les différentes parties prenantes
- Progression dans la difficulté des cours occasionnellement non-optimale
- Fort taux d'abandon, partiellement lié au malentendu sur la nature des contenus d'enseignement

## OPPORTUNITÉS

- La base de données ENORA pourrait être davantage exploitée à des fins de pilotage
- Profiter de l'autoévaluation pour ajuster le plan d'action en fonction du diagnostic réalisé
- La crise sanitaire a montré que l'hybridation de certains enseignements était possible
- Absence de difficultés d'insertion dans le milieu professionnel

## MENACES

- Ressources humaines insuffisantes pour mettre en place une aide à la réussite qui dépasse la tradition d'accompagnement des étudiants par les enseignants
- Tendance à la baisse du nombre de diplômés

## RECOMMANDATIONS PRINCIPALES

1. Réfléchir à la façon de davantage formaliser les modes de fonctionnement actuels en matière de qualité.
2. Des outils de pilotage pourraient être mis en place pour se doter d'une meilleure vision du programme et de son évolution, et permettre une meilleure réactivité en cas de difficultés.
3. Nécessité de davantage communiquer, en particulier auprès des futurs/nouveaux étudiants, sur les contenus d'enseignement et les débouchés de la formation.
4. Se saisir du nouveau Dossier Pédagogique pour assurer la pertinence et la cohérence d'ensemble du programme d'études proposé et répondre au mieux à la demande du milieu professionnel.

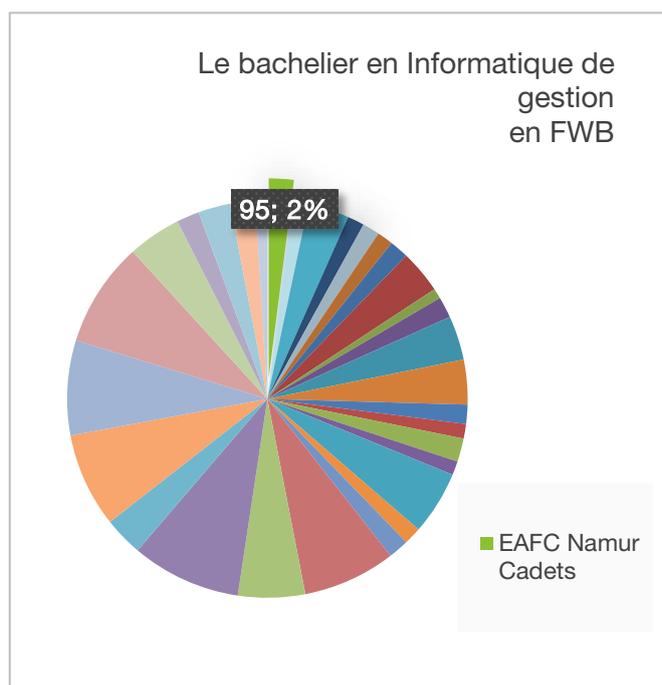
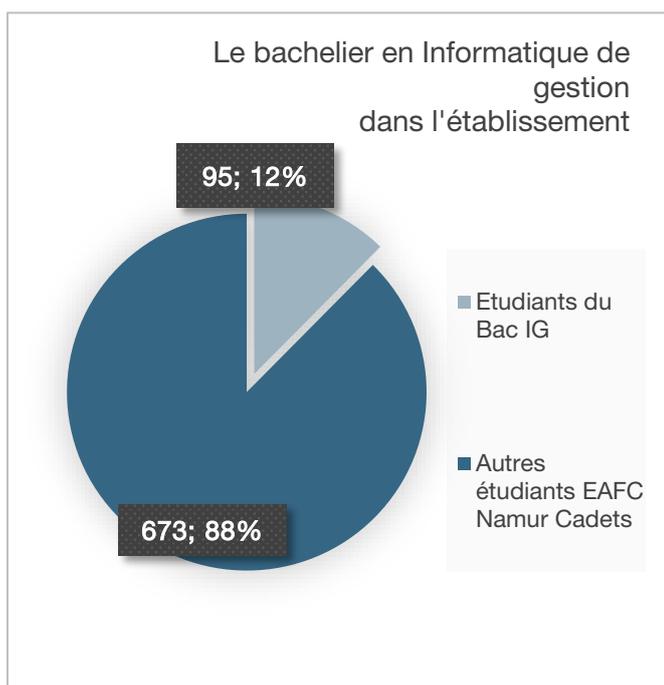
## Présentation de l'établissement et du programme évalué

L'établissement d'Enseignement pour Adultes et de Formation Continue (EAFC) Namur Cadets, anciennement connu sous le nom d'Institut d'Enseignement de Promotion Sociale de la Communauté française (IEPSCF) Namur Cadets relève du réseau Wallonie-Bruxelles Enseignement (WBE). L'institut fait également partie du Pôle académique de Namur.

L'EAFC Namur Cadets offre des formations de niveau secondaire, cinq bacheliers (Construction, E-business, Électromécanique, Gestion des ressources humaines, Informatique de gestion), le certificat d'aptitudes pédagogiques, un graduat en Géomètre-Expert immobilier, un brevet d'enseignement supérieur (BES) en Webdeveloper ainsi qu'une formation à l'usage éducatif des technologies de l'information et de la communication pour l'enseignement (TICE). Il est également possible d'y suivre d'autres formations, notamment en langues (anglais, néerlandais, italien, espagnol, français langue étrangère).

Le bachelier en Informatique de gestion, qui fait l'objet du présent rapport, y est proposé sur une durée de quatre ans, à raison de 3 à 4 soirées par semaine.

En 2020-2021, 95 étudiants sont inscrits au bachelier en Informatique de gestion sur un total de 768 inscrits en enseignement supérieur à l'EAFC Namur Cadets, soit 12 % des effectifs. Ces 95 étudiants représentent, par ailleurs, 2 % des étudiants inscrits à ce même bachelier sur un total de 4739 étudiants pour l'ensemble de la Fédération Wallonie-Bruxelles<sup>2</sup>.



<sup>2</sup> 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

Depuis l'évaluation précédente intervenue en 2016-2017, un certain nombre d'éléments ont modifié les conditions dans lesquelles l'établissement d'Enseignement pour Adultes et de Formation Continue (EAFC) Namur Cadets et la section Informatique de gestion exercent leurs missions. En juin 2017, l'entrée en fonction d'un nouveau directeur est suivie de l'élaboration d'un plan stratégique qui couvre la période 2018-2023 et qui fixe les orientations suivies depuis cette date par l'établissement. L'équipe pédagogique du bachelier, quant à elle, est constituée de neuf personnes, dont un coordinateur de section, qui exercent toutes sous le statut de professeur/pédagogue.

L'organisation de la gouvernance de l'établissement a été modifiée et est passée de deux à trois sous-directions, dont une dédiée aux sections relevant de l'enseignement supérieur, à côté d'une autre pour l'enseignement secondaire et d'une dernière plus administrative. L'équipe de direction ne s'est que récemment stabilisée (janvier 2022) autour d'une équipe administrative qui compte une personne chargée de la coordination qualité.

Parmi les autres évolutions importantes, l'établissement a restructuré ses locaux et modernisé ses équipements. Le secrétariat qui occupait une surface insuffisante pour accueillir le flux de l'ensemble des élèves du secondaire et des étudiants du supérieur et qui se situait en étage a été installé dans un espace de taille adaptée et au rez-de-chaussée. Les équipements informatiques et pédagogiques ont été mis à niveau avec notamment l'acquisition de nouveaux PC, de TBI ainsi que l'adoption de la plateforme *Smartschool* en remplacement de *Claroline*.

C'est donc dans ce contexte qu'a été élaboré le dossier d'avancement (DAv) qui a été adressé au comité. Il se présente sous la forme d'un document suffisamment renseigné, mais quelque peu déséquilibré dans la mesure où les informations attendues pour un critère ne se trouvent pas forcément au bon endroit. Ce DAv compte 24 pages rédigées et est complété par 3 annexes pour un total de 40 pages. Les 5 premières pages présentent les changements intervenus depuis la dernière campagne d'évaluation et les 19 pages suivantes sont consacrées au bachelier en Informatique de gestion. Au cours de la visite, un document supplémentaire a été fourni au comité présentant une actualisation des nombres d'inscrits et de diplômés, ainsi qu'une information sur *Smartschool*.

## 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. Le comité observe que les dernières années ont permis l'installation d'une nouvelle direction, porteuse d'une nouvelle dynamique pour l'établissement, notamment en matière de fonctionnement général. Parmi les mesures récentes qui illustrent l'objectif de bon fonctionnement, la plateforme *Smartschool* a été adoptée pour faire face aux conséquences entraînées par la pandémie et pour servir d'outil de communication interne.
2. L'équipe de direction est organisée selon un organigramme fonctionnel, dans lequel la qualité a une place dédiée, avec toutefois des démarches et des procédures qui ne sont pas toujours formalisées en dehors des obligations de production de documents pour les campagnes d'évaluation.

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

3. Le plan d'action élaboré à la suite de l'évaluation précédente mentionne si les recommandations qui avaient été formulées par les experts ont été prises en compte ou non. Il est assorti d'indicateurs qui sont davantage qualitatifs que quantitatifs, si bien que la complétude des actions est difficile à déterminer pour le comité.
4. À cet égard, le comité constate que des actions figurant dans le plan d'action ont été réalisées, ainsi que d'autres actions qui n'y figuraient pas. Cette présentation disparate des actions d'amélioration entreprises complexifie la compréhension globale des priorités de l'établissement et des résultats obtenus. D'autant qu'un certain nombre de dates butoirs ont été dépassées sans que l'on sache si les actions qui leur correspondent ont été pleinement réalisées ou non. Enfin, le lien entre l'ancien et le nouveau plan d'action ne relève pas suffisamment d'une démarche explicite de gestion de projet.
5. L'évaluation des enseignements par les étudiants (EEE) a été mise en place et constitue l'une des principales mesures d'amélioration continue dans l'établissement. En l'état, elle est réalisée sur un échantillon de 4 à 5 UE par bachelier et par an et est synthétisée sous la forme d'un point fort et un point faible par UE qui est transmis à l'enseignant par la coordinatrice qualité. Si ce recours davantage généralisé à l'EEE est à saluer, le comité regrette que la démarche ne soit pas assortie d'un feedback systématique de la part des enseignants vers les étudiants.

## Caractère explicite de la démarche d'amélioration continue

6. Le DAv a été élaboré en collaboration avec le coordinateur de section, sans que l'ensemble des enseignants ne soient mobilisés explicitement pour faire état de leurs préoccupations. Ils ont en revanche été destinataires du DAv après sa rédaction. Les étudiants ont, quant à eux, répondu à un questionnaire dont les réponses ont pu servir à la réalisation du DAv.
7. Le comité constate que la révision du programme se fait le plus souvent de façon informelle, à l'échelle des enseignants qui font évoluer leurs cours davantage à l'intérieur de leurs contenus d'enseignement qu'à l'échelle du programme dans une visée de transversalité entre unités d'enseignement. Par ailleurs, le comité relève qu'aucun des membres de la direction ou de l'équipe pédagogique n'a participé à l'élaboration du nouveau dossier pédagogique qui devrait prochainement entrer en vigueur.
8. L'établissement et l'équipe pédagogique mènent des actions en faveur de la visibilité du programme, comme des journées portes ouvertes. Le comité constate toutefois une évolution récente à la baisse tant des effectifs que des diplômés.
9. L'établissement utilise la base de données ENORA, et particulièrement les données d'inscriptions, pour aider au pilotage (ex : ouverture ou dédoublement d'UE, programmation et attribution de cours pour l'année scolaire suivante). Le comité estime que la base de données reste cependant insuffisamment exploitée pour ses possibilités d'aide au pilotage et de gestion de la qualité.

## RECOMMANDATIONS

1. Le comité recommande de réfléchir à comment accompagner le fonctionnement informel actuel de modalités plus formelles, comme des procédures et/ou des instances de prise de décision ainsi que des outils appropriés qui permettraient de laisser une trace des décisions prises, à l'échelle de la section comme à celle de l'établissement.
2. Le comité suggère d'inscrire le nouveau plan d'action dans une démarche de gestion de projet plus explicite, notamment en renvoyant à l'analyse SWOT et/ou en introduisant des valeurs cibles ou des indicateurs quantitatifs.
3. Il paraît aussi utile de davantage impliquer les différentes parties prenantes dans les différents temps forts de la démarche qualité, notamment dans le cadre de la production des documents associés aux campagnes d'évaluation.
4. Le comité invite encore à convenir d'un mode de pilotage du programme à l'échelle de l'équipe pédagogique plutôt que des enseignants ou des enseignements, pour inciter celles-ci à œuvrer vers davantage de transversalité, dans les limites permises par le dossier pédagogique.
5. Le comité recommande en outre d'engager une réflexion sur la mise en place d'outils et/ou d'un tableau de bord contribuant, sur la base des données quantitatives à disposition, à faire émerger une vision globale du programme et de son évolution. Un tel support contribuerait sans nul doute à un appui renforcé dans le suivi du plan d'action, de même qu'à une meilleure anticipation dans la prise de décision.

## 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. Le programme de bachelier en Informatique de gestion se présente comme une formation pertinente et en adéquation avec les attentes du marché du travail, pour laquelle il semble ne pas y avoir de difficultés d'insertion professionnelle, grâce aux compétences développées.
2. Dans le contexte d'évolution rapide des technologies informatiques, les enseignants réalisent régulièrement une mise à jour des cours sur la base de leur connaissance du milieu et/ou de celle de leur réseau professionnel. Cela se concrétise par une formation qui semble équiper les étudiants des connaissances et compétences attendues par les employeurs. Les cours dispensés apparaissent dans ce contexte être adaptés aux technologies courantes utilisées dans le monde professionnel. En parallèle aux débouchés professionnels, le comité a pu aussi apprécier la qualité de la formation offerte dans l'optique d'une poursuite de formation vers des études de master.

#### Cohérence du programme

3. Le comité constate l'une ou l'autre incohérence isolée, liée à l'ordre des cours dans la formation (comme des prérequis qui arriveraient un peu tard dans le programme, par exemple), ne permettant pas une optimisation pédagogique de certains enseignements.
4. Le DAv rend compte d'un taux d'abandon important. Celui-ci s'explique notamment par l'étirement de la formation sur plusieurs années et l'évolution des situations personnelles des étudiants au profil particulier que sont ceux de l'enseignement de promotion sociale. Le comité constate en outre qu'une part non-négligeable du taux d'abandon s'expliquerait par une mauvaise compréhension de l'intitulé du programme, au point que de nombreux étudiants s'inscrivent sans véritablement s'être informés sur le contenu et renoncent ensuite à poursuivre la formation.
5. Le nouveau plan d'action, rédigé sous la forme de chantiers prioritaires, se présente davantage en continuité du précédent, à savoir celui qui couvre la période 2018-2023, qu'en réaction au diagnostic réalisé en même temps que la SWOT. Il n'y a notamment pas de place pour aspects propres aux contenus d'enseignement.

#### Efficacité et équité du programme

6. Le comité d'experts salue l'investissement de l'établissement dans la création d'un nouveau laboratoire informatique, avec de nouveaux ordinateurs et écrans, ainsi que

l'achat de licences spécifiques, permettant aux étudiants d'étudier dans de bonnes conditions.

7. L'établissement mentionne ne pas avoir les ressources humaines suffisantes pour proposer une aide à la réussite instituée, mais il existe une tradition d'accompagnement des étudiants en difficulté par les enseignants eux-mêmes. La solidarité entre étudiants vient en complément de cet accompagnement et permet de faire face à la plupart des difficultés de nature scolaire.
8. Depuis la crise sanitaire et la nécessité d'organiser la formation à distance au cours des périodes de confinement, des demandes de passage à des modalités d'enseignement hybrides se font entendre et semblent justifiées compte tenu du fait que les moyens numériques sont à la fois les objets et les outils de la formation.
9. L'établissement a mis en place une « cellule coaching » dont la mission consiste en l'accompagnement des nouveaux enseignants et dont le travail est apprécié.

## RECOMMANDATIONS

1. Le comité invite la section à mettre en place des initiatives et à développer le site web (séances d'information destinées aux étudiants, témoignages d'anciens diplômés, etc.) pour sensibiliser les étudiants à la fois au contenu de la formation et à la valeur ajoutée du diplôme (communication auprès des lieux de stage accueillant les étudiants).
2. Il apparaît aussi opportun, compte tenu de la tension du marché du travail en matière de professionnels de l'informatique et des prochaines évolutions du dossier pédagogique (DP), d'ajuster le plan d'action périodiquement, à un rythme à définir par la section, avec une mise à jour régulière des objectifs, notamment pour ce concerne les aspects de pertinence des contenus d'enseignement et de cohérence d'ensemble du programme d'études proposé aux étudiants.
3. Le comité recommande de réfléchir à des modalités appropriées de mise en place d'échanges formels entre direction, enseignants et étudiants, dans le but d'aborder, entre autres, les questions relatives aux contenus d'enseignement et à la cohérence de leur agencement, l'opportunité ou non d'introduire des modalités hybrides, etc.

## 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. Le comité constate qu'il existe une vraie volonté de la part de la direction de faire fonctionner l'institut du mieux possible, mais que cette volonté n'est pas systématiquement outillée dans une démarche et des procédures qualité explicites.

#### Implication des parties prenantes

2. Le comité salue la sincérité et le niveau de détail du DAv, qui rend certes compte des avancées réalisées depuis la précédente évaluation, sans omettre les difficultés, mais suggère aussi en creux qu'il reste encore de nombreux chantiers à investir.
3. Dans cette perspective, des moyens en termes de ressources humaines sont alloués à la gestion de la qualité, et ce à hauteur de 360/800 périodes pour le poste de coordinatrice qualité pour l'ensemble de l'établissement.

#### Adéquation entre les valeurs et la qualité

4. Tout en observant qu'il s'opère de nombreuses et fructueuses interactions informelles entre direction, enseignants et étudiants, qui contribuent au maintien et à l'amélioration de la qualité des programmes, le comité constate néanmoins l'absence de vision stratégique sur la démarche de gestion de la qualité, l'action de la direction portant principalement sur la gestion de l'établissement.

### RECOMMANDATIONS

1. Le comité encourage la direction à davantage formaliser la démarche qualité de l'établissement en général et du bachelier en Informatique de gestion en particulier, à l'aide de procédures explicites et d'outils identifiés, pour pérenniser, opérationnaliser et objectiver la volonté d'efficacité que le comité a pu apprécier à sa lecture du DAv et lors de sa visite sur le site de l'école.
2. En complément de ce travail de formalisation, le comité invite aussi à renforcer la communication au sujet de la démarche qualité, afin que les différentes parties prenantes identifient plus facilement celle-ci comme véritable moteur de l'amélioration continue.

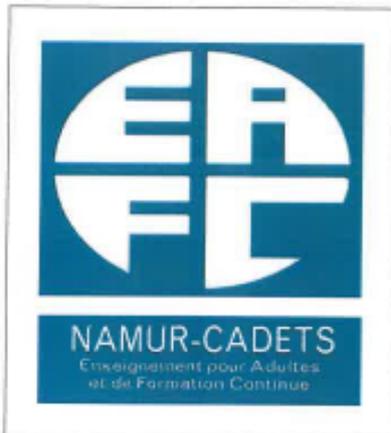
## Conclusion

Le comité a pu apprécier les conditions dans lesquelles il a été accueilli et la sincérité des échanges avec les parties prenantes présentes au cours de la visite. De l'avis du comité d'experts, le bachelier en Informatique de gestion est une formation qui répond aux besoins du marché du travail et dont les diplômés rencontrés semblent très satisfaits. Il en va de même pour les étudiants en cours de formation et pour les enseignants qui sont très investis dans leurs missions d'enseignement et d'accompagnement.

La formation est dispensée dans un établissement qui est engagé depuis quelques années dans une dynamique positive impulsée par sa direction et qui concourt à son bon fonctionnement. La démarche qualité fait clairement partie des préoccupations de la direction, étant donné la place qui lui est dévolue, mais elle n'est pas encore centrale et mise pleinement au service de cette dynamique.

En conclusion, le comité suggère de mettre à profit la période qui s'ouvre pour consolider les efforts déjà réalisés et introduire, à la faveur du nouveau DP qui devrait entrer en vigueur prochainement, des modes de fonctionnement plus formels qui, en retour, seront susceptibles d'inscrire la démarche qualité de l'établissement jusqu'au cœur de la formation.

# 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

Christophe LOCHY  
Directeur

Nom et signature du  
coordonnateur de  
l'autoévaluation

Annabelle COLLARD  
Coordonnatrice Qualité