



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

RAPPORT D'ÉVALUATION CONTINUE

Cluster Informatique

Bachelier Informatique et systèmes,
orientation technologie de
l'informatique

Ecole Industrielle et Commerciale de la
Province de Namur (EICPN)

Eric Flavier (président)
Thierry Garcia
Karelle Marneffe

11 juillet 2023

Table des matières

Informatique : Ecole Industrielle et Commerciale de la Province de Namur (EICPN)	3
Synthèse	4
Introduction : principales évolutions de contexte depuis l'évaluation initiale.....	6
Critère A.....	7
Critère B.....	10
Critère C.....	14
Conclusion	16
Droit de réponse de l'établissement.....	17

Informatique : Ecole Industrielle et Commerciale de la Province de Namur (EICPN)

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 2011-2012.

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 6 février 2023 sur le site de l'EICPN. 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 et systèmes, 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 2011-2012 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

- Éric FLAVIER (président du comité), expert de l'éducation
- 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.

Synthèse

FORCES PRINCIPALES

- Direction et coordination qualité très disponibles et engagées
- Dynamisme des étudiants, force de proposition
- Proportion importante de professionnels parmi les enseignants
- ¼ temps dédié à la coordination qualité
- Possibilités d'obtention de certifications professionnelles (par ex. CISCO)

FAIBLESSES PRINCIPALES

- Effectifs étudiant en baisse et relativement faibles globalement
- Démarche qualité reposant essentiellement sur deux personnes
- Faiblesse des moyens disponibles pour les missions transversales
- Visibilité insuffisante des formations
- Relations avec le monde professionnel encore peu développées

OPPORTUNITÉS

- Appui sur les ressources du PO de la Province de Namur, dans une optique de dynamique de changement
- Implantation en milieu urbain
- Absence de formations concurrentes sous l'autorité du même PO

MENACES

- Employabilité avant l'obtention du diplôme
- Mobilité étudiante dans une formation modulaire au sein de l'EPS
- Départ à la retraite imminent du directeur

RECOMMANDATIONS PRINCIPALES

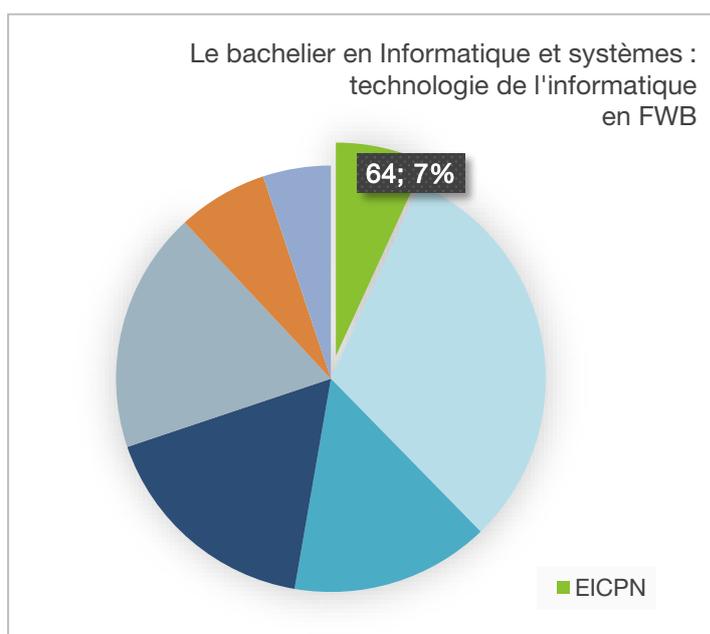
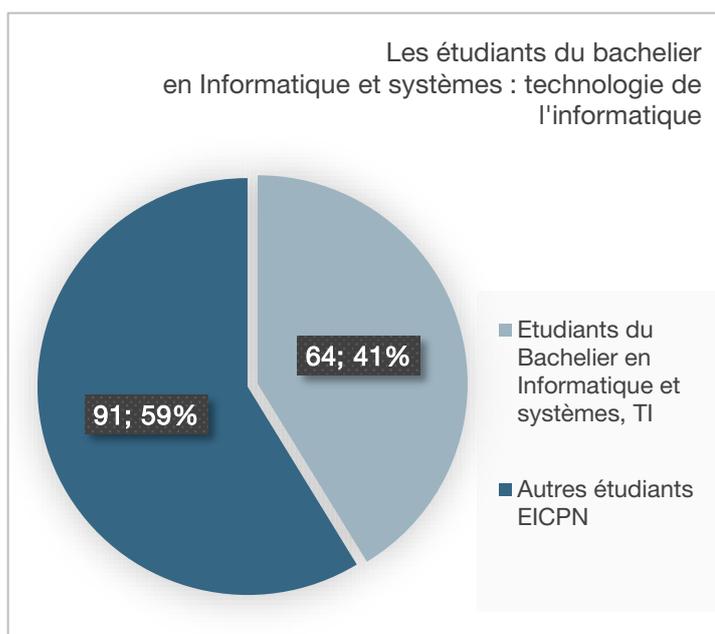
1. Renforcer la communication, notamment externe, au service de la visibilité du programme d'études.
2. Renforcer la culture professionnelle au sein du programme d'études par le développement de relations plus étroites et fréquentes avec le monde professionnel.
3. Engager une réflexion sur la transversalité des initiatives au service de la qualité (Evaluations des enseignements par les étudiants, établissement de fiches de présentation du cursus, etc.)
4. Favoriser l'intégration des nouveaux enseignants par la création d'un livret d'accueil.

Présentation de l'établissement et du programme évalué

L'École Industrielle et Commerciale de la Province de Namur (EICPN) a été fondée en 1861. L'objectif de l'école était alors de répondre aux besoins de travailleurs dans des domaines techniques et commerciaux. Aujourd'hui, l'EICPN est un institut qui relève de l'enseignement de promotion sociale, situé au cœur de la ville de Namur. Son pouvoir organisateur a changé en début d'année 2023, l'établissement étant désormais géré par la Province de Namur prenant ainsi la suite du Collège communal de la Ville de Namur.

Au niveau de l'enseignement supérieur, l'EICPN organise trois bacheliers : le bachelier en Informatique et systèmes – orientation technologie de l'informatique, le bachelier en Chimie – orientation chimie appliquée et le bachelier en Assistant de direction. Le bachelier en informatique et système qui fait l'objet de la présente évaluation est dispensé en soirée.

En 2020-2021, 64 étudiants sont inscrits au bachelier en Informatique et systèmes, orientation technologie de l'informatique (TI) sur un total de 155 inscrits en enseignement supérieur à l'EICPN, soit 41 % des effectifs. Ces 64 étudiants représentent, par ailleurs, 7 % des étudiants inscrits à ce même bachelier sur un total de 877 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 initiale

Si le programme d'études du bachelier en Informatique et systèmes, orientation technologie de l'informatique (BIS-TI) est dispensé dans l'établissement depuis plus de 10 ans, la visite d'évaluation continue s'est effectuée dans un contexte particulier, lié au fait que la visite d'évaluation continue de 2017 n'avait pas pu avoir lieu. Ainsi, la précédente évaluation de l'AEQES a eu lieu en 2012 (évaluation initiale). Cela a conduit l'établissement à souhaiter rédiger, pour la présente évaluation continue, un dossier d'avancement fondé sur le référentiel d'évaluation initiale (référentiel en cinq critères) de l'AEQES. Pour autant, tant pour la visite que pour la rédaction du présent rapport, c'est bien le référentiel d'évaluation continue en trois critères qui a servi de référence.

Plusieurs changements notables sont intervenus depuis l'évaluation initiale de 2012, et plus particulièrement au cours des 5 dernières années, années de référence pour cette évaluation continue.

Le changement sans doute le plus significatif est également le plus récent. Au 1^{er} janvier 2023, l'établissement a changé de nom en raison du changement de Pouvoir Organisateur (PO). Désormais sous la tutelle du PO de la Province de Namur, l'établissement se nomme « École industrielle et commerciale de la Province de Namur » (EICPN³). Représentant bien plus qu'une modification du patronyme, ce changement de PO n'est pas sans incidence sur la mise en œuvre de la démarche qualité dans l'établissement et dans le programme d'études BIS-TI en particulier, ainsi que cela sera développé plus loin.

Le second changement concerne la coordination qualité. Contrairement à la direction relativement stable (même directeur depuis 6 ans), la coordination qualité a connu un *turn-over* important avant de se stabiliser en octobre 2021. Depuis lors, une seule personne assume cette mission et bénéficie à cette fin d'un quart-temps. Soulignons ici l'effort de l'établissement, compte tenu de ses moyens et ressources, pour favoriser un contexte propice au déploiement d'une démarche qualité au service des formations. Parmi les initiatives prises par l'école, notons également la gestion de la plateforme Moodle qui est assurée par un enseignant du BIS-TI (50 périodes sont dédiées à cette tâche).

Enfin, concernant les personnels et les usagers, la période de référence a été marquée d'une part par un *turn-over* non négligeable des enseignants ainsi que par une baisse importante des effectifs depuis 2015, soit une baisse de 45% pour les trois bacheliers dispensés à l'EICPN et une baisse de 40% pour le BIS-TI en particulier. Pour ce dernier, le nombre d'étudiants diplômés suit sensiblement la même trajectoire.

³ Le dossier d'auto-évaluation, rédigé en 2022, reprend l'ancien nom de l'établissement (École industrielle et commerciale de la Ville de Namur – EICVN). Dans le présent rapport, nous adoptons le nouveau nom, à savoir EICPN.

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. En passant sous l'autorité du Pouvoir Organisateur (PO) de la Province de Namur au 1er janvier 2023, l'établissement a connu un changement administratif important. Pour autant, il ne semble pas que cela ait engendré de bouleversements ou de perturbations dans le déploiement au quotidien du programme d'études BIS-TI. En effet, ce changement de PO s'est accompagné du maintien de l'ensemble des emplois dans l'établissement et dans la section en particulier. En outre, si l'établissement intègre un PO dont le périmètre est plus étendu que l'ancien, le BIS-TI dispensé au sein de l'EICPN ne se trouve pas pour autant mis en concurrence avec d'autres établissements : il reste le seul sous l'autorité du PO. Dès lors, c'est sous le sceau de la sérénité que semble s'être déroulé ce changement de PO. Au-delà, cette situation peut être source d'opportunité, au regard des moyens et ressources dont dispose le PO de la Province de Namur, notamment dans les secteurs de la communication, de la démarche qualité, de l'appui à la pédagogie ou des enquêtes de suivi des études et des cohortes.

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

2. Eu égard à sa dimension, l'établissement dispose d'une équipe administrative de taille modeste, réunie autour du directeur. Néanmoins, il est à noter une relative stabilisation de l'équipe et de son mode de fonctionnement après quelques années marquées par des changements fréquents. Ainsi, le directeur est en fonction depuis 6 ans, et la coordinatrice qualité, installée depuis 2021, bénéficie d'un quart-temps dédié à sa mission. Il apparaît en outre que cette équipe administrative fait preuve d'une grande disponibilité et se montre à l'écoute des besoins des différentes parties prenantes, notamment enseignants et étudiants. Il est à noter le départ imminent à la retraite du directeur, ce qui pourrait fragiliser la dynamique actuelle. Actuellement, la qualité est pensée dans le sens d'une plus-value au service de l'efficacité du programme d'études. Cependant, en dépit de l'établissement d'un plan d'action révisé, les actions entreprises en soutien à l'organisation du cursus et la démarche qualité de façon plus globale sont appréhendées et implémentées avant tout en réponse à des besoins exprimés. En d'autres termes, il résulte de cette mise en œuvre de la qualité qu'elle semble s'inscrire dans une logique de déploiement réactive plus que proactive. Une telle approche présente au moins deux risques. Le premier est la non-visibilité d'une stratégie de pilotage de la qualité à long terme, pourtant nécessaire pour fédérer les pratiques et construire des valeurs qualité communes. Le second risque, dépendant

directement du premier, est de nourrir un manque de cohérence et de continuité dans les actions mises en œuvre dans la mesure où elles sont pensées en référence à une demande singulière et non suivant un projet anticipé et porté par l'établissement dans son ensemble. A l'extrême, le mode de fonctionnement actuel pourrait même conduire à des situations dilemmatiques lorsque les demandes individuelles et les réponses qui y sont apportées vont à l'encontre les unes des autres.

Caractère explicite de la démarche d'amélioration continue

3. Un aspect de la conduite de la démarche qualité qui mérite d'être, du point de vue des besoins du cursus évalué, davantage développé, relève des liens entretenus avec le milieu professionnel. Les relations avec le monde professionnel se révèlent fondamentales pour un programme d'études visant une insertion professionnelle immédiate des étudiants. En ce sens, le BIS-TI peut s'appuyer sur une équipe enseignante constituée pour partie de professionnels travaillant en entreprise en parallèle de leurs enseignements en soirée. Néanmoins, ce sont essentiellement les opportunités singulières qui assurent le lien entre l'établissement, le programme d'études et les étudiants. Emerge donc ici un paradoxe entre d'une part un programme d'études qui se revendique professionnalisant et dont la primo-insertion dans l'entreprise ne semble pas poser de difficulté et d'autre part des étudiants qui éprouvent faiblement un sentiment d'appartenance à l'établissement, à l'entreprise ou encore à la culture professionnelle. En d'autres termes, les étudiants tirent les bénéfices de cette connaissance des besoins des entreprises grâce aux professionnels qui assurent des enseignements mais ils semblent peu concernés par l'importance que recouvre le collectif et le partage d'une culture commune (culture d'établissement et culture professionnelle propre à la section) pour faire et durer dans le métier.

RECOMMANDATIONS

1. Dans le contexte souvent décrié du manque de moyens dans l'enseignement de promotion sociale, le changement de PO semble être une opportunité pour l'établissement. Aussi, le comité encourage ce dernier à s'impliquer dans un dialogue régulier avec le PO afin de profiter des actions de mutualisation, notamment en ce qui concerne le suivi et l'amélioration de la qualité des programmes d'études. Plus précisément, le comité suggère d'impulser des temps de partage et de travail entre les coordonnateurs qualité des différents établissements placés sous l'autorité du PO de la province de Namur.
2. En prenant appui sur la forte cohésion qui règne au sein de l'école et la grande disponibilité qui caractérise l'équipe de direction et la coordination qualité, le comité invite ces-dernières à engager une réflexion prenant appui sur les orientations définies dans le plan d'action actualisé pour penser une démarche qualité anticipant les besoins. Plus précisément, il s'agit de concevoir la démarche qualité comme source d'impulsion pour accompagner les enseignants dans le développement de leurs pratiques professionnelles et l'amélioration continue du programme d'études BIS-TI.
3. Afin de soutenir la visibilité de la formation et la reconnaissance du diplôme BIS-TI, le comité recommande de renforcer les liens entre le monde professionnel et le cursus de formation, notamment de sorte à permettre aux étudiants d'acquérir une véritable culture professionnelle. En ce sens, la mise en place d'actions régulières favorisant ces relations constitue une piste de réflexion intéressante. Cela pourrait prendre, par

exemple, la forme de conférences-métiers, de forum d'échanges ou encore d'un réseau des anciens étudiants. Ces initiatives viendraient alimenter les actions soutenant l'axe 2 « adaptation de la formation aux besoins réels du métier » du plan d'action.

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. Suivant les bonnes pratiques actuelles, l'établissement, en ce compris la section BIS-TI en particulier, a mis en place des enquêtes auprès des étudiants sur les enseignements suivis. Ces enquêtes sont diffusées régulièrement par la coordination qualité de l'établissement, mais jouissent d'une audience plus irrégulière auprès du public cible. En d'autres termes, il semble que les étudiants répondent peu, ou tout au moins en nombre insuffisant à ces enquêtes pour que celles-ci recouvrent une réelle dimension significative. Il est également à noter que ces enquêtes recueillent essentiellement des points de vue peu nuancés, soit dénonçant des situations problématiques, soit louant des situations déjà satisfaisantes. Si de tels retours offrent déjà une information intéressante, ils tendent surtout à renforcer ce qui est déjà identifié par ailleurs, ne permettant que peu la réalisation d'une analyse fine qui demanderait une approche plus qualitative de recueil des retours étudiants.
2. Le comité constate un taux de diplomation relativement faible en relation avec un nombre limité d'étudiants présentant l'épreuve intégrée (TFE) qui conclut le cursus de formation. Cet état de fait s'explique notamment par l'accès à l'emploi dans la continuité du stage, avant même la fin des études. Autrement dit, le stage semble être tout à la fois un vecteur de formation essentiel dans l'acquisition des compétences professionnelles, mais aussi le lieu d'une insertion aisée dans le monde du travail, ce qui par voie de conséquence peut détourner certains étudiants de la validation du diplôme, révélant alors le manque de sens que les étudiants allouent au TFE. Ce dernier est alors injustement perçu comme une tâche surajoutée, apportant peu en termes d'acquis et de compétences, notamment en raison de ce sentiment qu'il apparaît comme non-indispensable à l'insertion professionnelle et à la possibilité d'évoluer dans le métier. Inverser cette tendance implique alors de travailler à renforcer le sens de cette épreuve dans le parcours de formation de l'étudiant, qui, à travers celle-ci sera amené à re-synthétiser ses acquis et à les exploiter pleinement dans le cadre d'un projet d'envergure.
3. Le comité a pu constater avec les différentes parties prenantes une baisse des effectifs d'étudiants inscrits en BIS-TI, ainsi que du nombre de diplômés. Le phénomène, complexe, trouve ses explications dans un faisceau de facteurs se cumulant. Relativement au faible taux de diplômés, il est à constater d'une part une proportion importante d'étudiants abandonnant au cours de la première année, puis une deuxième vague en fin de cursus qui ne présentent pas l'épreuve intégrée, notamment du fait qu'ils sont déjà en situation d'emploi à la suite du stage. Dans les deux cas, la question du sens et des représentations apparaît centrale dans la compréhension du phénomène. Certains étudiants qui se lancent dans le BIS-TI peinent vraisemblablement à prendre la pleine mesure de l'investissement demandé par le suivi de la formation en cours à horaire décalé (en soirée) et plus en amont à

saisir la nature du contenu des formations, des finalités poursuivies et des débouchés professionnels visés par le cursus. En fin de cursus, la concurrence d'une activité professionnelle accessible sans même nécessiter la qualification du diplôme est peu incitative à présenter une épreuve difficile et lourde. En d'autres termes, le levier d'action pour endiguer ces phénomènes de décrochage sont inhérents à la communication en direction particulièrement des étudiants et secondairement des partenaires professionnels.

Cohérence du programme

4. Le comité salue l'implication des acteurs de l'établissement dans la mise en œuvre du programme d'études et les efforts pour en assurer la cohérence. Deux réunions annuelles sont mises en place avec la direction et la coordination qualité. Tous deux sont largement disponibles et assurent en quelque sorte le suivi au quotidien d'une section en cours du soir qui présente une faible vie de promotion du fait des contraintes horaires notamment. Il est également à noter un *turn-over* important dans l'équipe enseignante impliquant de sans cesse initier de nouveaux arrivants aux principes directeurs de l'enseignement en BIS-TI. Cette situation, à laquelle s'ajoute l'absence de coordination de section à même de veiller au maintien d'une bonne dynamique de travail, peut fragiliser la cohérence du programme d'études et la construction d'une culture de section partagée tant au sein de l'équipe enseignante qu'avec les étudiants. Certes, l'horizontalité à l'œuvre au sein de l'équipe enseignante renforce la responsabilité individuelle et répond à une organisation de la formation au cours de laquelle les enseignants ont peu l'occasion de se croiser. Pour autant, les repères communs peuvent alors faire défaut.
5. Cette même implication de l'équipe pédagogique contribue à l'essor d'un climat propice aux apprentissages. Les enseignants semblent disponibles pour soutenir la réussite étudiante en dépit des contraintes d'une formation en horaire décalé (cours du soir). Cette aide prend alors le plus souvent la forme d'initiatives individuelles au cours des enseignements ou parfois, plus ponctuellement, en marge de ceux-ci. Ce mode de fonctionnement présente toutefois deux limites. La première est inhérente au risque d'épuisement en raison de la forte implication personnelle que demande un accompagnement plus individualisé ; la seconde tient au manque d'harmonisation et de mutualisation dans les initiatives pédagogiques prises en soutien des apprentissages, renforçant alors d'autant plus la première limite.

Efficacité et équité du programme

6. Les contraintes fortes de l'organisation d'une formation en cours du soir ne favorisent pas la fidélisation des enseignants. Ceux-ci peuvent éprouver une fatigue croissante dans une activité pédagogique à la suite d'une journée de travail en entreprise. Dès lors, le *turn-over* dans l'équipe enseignante est important comme nous l'avons déjà indiqué plus haut, faisant de l'accueil des nouveaux enseignants un enjeu essentiel pour le maintien de l'efficacité du programme d'études. L'organisation en horaire décalé limite les possibilités d'interaction entre enseignants et de ce fait rend fragile l'adhésion des derniers arrivés aux usages partagés de l'équipe et la transmission de la culture professionnelle enseignante au sein de la section. En d'autres termes se pose de manière cruciale la question de la mémorisation et de la transmission des (bonnes) pratiques enseignantes. Or, dans une perspective d'efficacité de la

formation, la construction de repères communs et d'une harmonisation des pratiques se révèle être un atout indéniable dans le soutien à la réussite étudiante.

7. Sous l'impulsion de la direction et de la coordination qualité, le déploiement de la plateforme en ligne tend à se généraliser. Elle est devenue un outil quasi incontournable pour le pilotage de la qualité et la communication interne ; elle héberge les documents d'appui tels que le plan d'action, les comptes rendus de réunions, etc. Il est par ailleurs alloué une enveloppe budgétaire de 50 périodes pour la maintenance technique de la plateforme. Il n'y a cependant pas d'obligation formelle à son usage dans le cadre des enseignements et chaque formateur est libre de l'utiliser, et le cas échéant, de sélectionner les modalités d'usage. Ainsi cela implique une certaine adaptabilité des parties prenantes, notamment des étudiants qui doivent s'habituer aux modalités propres à chaque enseignant.

RECOMMANDATIONS

1. Le comité invite la section à améliorer la diffusion des enquêtes auprès des étudiants en sensibilisant ces derniers à l'importance de celles-ci dans le processus d'amélioration continue du programme d'études. Cela passe d'une part par une réflexion sur les canaux et les moments opportuns (fin d'année versus au cours de l'année ; sur temps d'enseignement au sein de l'établissement versus en temps libre à distance).
2. Élément incontournable de la validation de la formation, conditionnant l'obtention du diplôme, le TFE doit faire l'objet d'une réflexion sur le sens qu'il recouvre pour les étudiants eu égard à la part d'entre eux faisant le choix de ne pas le présenter. En ce sens, le comité invite la section à réfléchir aux pistes de travail permettant d'associer les entreprises à la construction du sens du TFE. Cela pourrait passer, par exemple, par une plus grande implication de l'entreprise (du tuteur de l'étudiant) dans le processus de validation du TFE ou le renforcement de liens entre l'établissement et l'entreprise au cours du stage.
3. Le comité recommande à la cellule qualité et à la section d'œuvrer au renforcement de la communication afin de permettre au BIS-TI de gagner en attractivité. Plus particulièrement, il pourrait s'agir de mieux communiquer sur l'organisation et le contenu de la formation afin de favoriser un choix éclairé et réfléchi des étudiants s'engageant dans ce cursus. A cette fin, un adossement aux ressources dont bénéficie le PO pourrait permettre à l'établissement de compenser les faibles moyens dont il dispose dans ce secteur.
4. Le comité suggère à l'établissement et à la section à se saisir de la question de la coordination du BIS-TI afin de favoriser l'émergence d'une « vie de section » permettant d'améliorer le partage des pratiques pédagogiques entre les enseignants, mais aussi les temps d'échanges conviant les étudiants. En somme, il s'agit de penser, autour d'une figure de coordination de section, la cohérence de la formation en écho à une dynamique propre au bachelier.
5. En réponse aux besoins d'accompagnement des étudiants, le comité recommande de mener une réflexion sur la structuration et la centralisation de l'aide à la réussite des étudiants. Il s'agit d'explorer des pistes concrètes visant à renforcer la visibilité et l'efficacité de cette aide. Un de ces pistes pourrait être la mise en œuvre d'un module méthodologique, repéré dans l'emploi du temps par quelques périodes dédiées.
6. Si l'accueil des nouveaux enseignants fait l'objet d'une attention particulière de la direction de l'établissement et de l'équipe administrative, le comité recommande

l'élaboration d'outils d'aide à leur insertion dans la vie de l'établissement et de la section en particulier. Cela peut passer par la confection d'un livret d'accueil et d'une FAQ (sur Moodle par exemple) recensant des exemples de bonnes pratiques, des outils communs pour l'appui à l'enseignement ou l'évaluation des acquis d'apprentissage des étudiants, etc.

7. Afin de soutenir l'implémentation de la plateforme Moodle, l'élaboration d'une charte commune pourrait faciliter son déploiement harmonisé dans les pratiques pédagogiques des enseignants. Cette charte pourrait s'accompagner d'une aide à destination des enseignants pour leur permettre de mieux s'approprier les fonctionnalités étendues de cet outil. Enfin, le comité souhaite rendre attentif l'établissement aux risques inhérents à faire reposer la maintenance sur une seule personne, notamment si elle venait à manquer pour quelque raison que ce soit.

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. Ainsi qu'indiqué dans les constats du Critère A, il est à noter la disponibilité de l'équipe de direction et de la coordination qualité, notamment dans l'attention portée à la culture qualité. Plusieurs éléments participent de celle-ci : la présence de délégués étudiants, le partage des comptes rendus des réunions, ou encore l'instauration de réunions qualité deux fois par an en sont quelques exemples. Néanmoins, ces fonctionnements sont tous centralisés autour de la coordination qualité de l'établissement et peu de liens, de relations plus horizontales semblent exister hormis le caractère informel des échanges au sein de l'équipe pédagogique du BIS-TI. Ainsi, si la qualité semble être une préoccupation réelle au sein de l'établissement et de la section, le comité a pu aussi établir le constat d'un manque de transversalité dans la diffusion de cette culture qualité au profit du BIS-TI.
2. En outre, si les éléments de travail de la culture qualité sont mis à disposition de tous, notamment via la plateforme Moodle, leur exploitation reste à la discrétion de chacun. A ce jour, l'établissement ne dispose pas d'éléments permettant de connaître la consultation de ces documents. Il n'est pas non plus mis en place de sessions de travail collectif autour de leur exploitation. Ainsi, le comité s'interroge sur l'utilité de ces ressources. Ou plus exactement, si la pertinence de ces ressources n'est plus à démontrer, il s'agit plutôt de penser les outils et moyens propices à impulser une réelle utilisation de celles-ci par toutes les parties prenantes. C'est également le cas des évaluations des enseignements par les étudiants (EEE) qui font l'objet d'un travail d'enquête conséquent de la coordination qualité, notamment à travers la recension des informations, informations dont l'analyse demeure néanmoins réalisée indépendamment pour chaque enseignement, ne conduisant pas à une analyse transversale.

Implication des parties prenantes

3. En écho aux constats établis *supra* (Critère A et Critère C), le comité a fait le constat d'actions naissantes en réponse au besoin de renforcement des relations avec le monde professionnel relié au programme d'études BIS-TI. Ce sont par exemple les actions 1.5, 2.5 ou 4.9 du plan d'action. Ainsi, l'initiative de créer un réseau des anciens semble animer les équipes, et notamment la coordination qualité. Le comité ne peut qu'encourager et soutenir cette initiative à même de favoriser l'émergence d'une authentique culture professionnelle au sein du programme d'études. Néanmoins, ces actions ne peuvent revendiquer leur pleine efficacité qu'à la condition d'une systématisation de la démarche, d'une mise à jour permanente de la base de données des anciens étudiants, et d'une animation régulière de ce réseautage.

RECOMMANDATIONS

1. Dans la perspective de soutenir le développement d'une culture qualité d'établissement et de section BIS-TI, le comité suggère que soient pensés des outils de travail communs en relation avec l'efficacité et la cohérence du programme d'études. Cela passe par exemple par la conduite d'une réflexion partagée autour des supports à l'enseignement ou encore à l'évaluation des acquis d'apprentissage des étudiants. Ces repères communs renforceraient la lisibilité du programme d'études au travers d'une culture commune.
2. Dans le même sens, le comité recommande de procéder à une analyse transversale des EEE afin de faire émerger des axes de travail partagés sur la base de constats récurrents dans différents enseignements. Une telle exploitation des EEE contribuerait également à l'émergence d'une culture de travail commune, impulsée par l'engagement collectif autour de chantiers et défis partagés.
3. Le comité invite la poursuite des efforts engagés dans la création d'un réseautage professionnel impliquant un travail de communication à l'externe prenant appui sur une amélioration du suivi des cohortes d'étudiants. Si les réseaux professionnels tels que LinkedIn ou les *alumni* constituent des opportunités intéressantes, elles demandent à être impulsées et animées activement par les acteurs de l'établissement (coordination qualité, enseignants) avant de devenir autonomes, c'est-à-dire à leur tour force d'initiatives.

Conclusion

Le comité tient à remercier l'établissement, la coordination qualité et la section du Bachelier en Informatique et systèmes – orientation : technologie de l'informatique pour la bonne organisation de la visite et la disponibilité des différents interlocuteurs lors des entretiens.

Le comité salue l'engagement important de la direction et de la coordination qualité dans le soutien au déploiement du programme d'études dans les meilleures conditions possibles. Le travail de fond effectué depuis quelques années produit des effets tangibles, largement relayés par le dynamisme de personnes clés. En cela, l'établissement et la section sont engagés dans une bonne voie qu'il convient de pérenniser.

Néanmoins, il semble nécessaire de poursuivre les efforts afin qu'émerge une culture qualité commune. A ce jour, celle-ci repose trop sur les épaules de quelques personnes et mériterait d'être mieux prise en charge par le collectif. Il convient, à cette fin d'accompagner les intervenants et de favoriser des liens plus forts avec les différentes parties prenantes, notamment externes (par ex. lieux de stage, monde professionnel).

Le changement récent de Pouvoir Organisateur devrait permettre à l'établissement de s'appuyer, entre autres, sur les ressources du PO de la Province de Namur pour mettre en œuvre son plan d'action et atteindre les objectifs escomptés.

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

Jérôme Lambert
Directeur

Nom et signature du
coordonnateur de
l'autoévaluation