



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

RAPPORT D'ÉVALUATION CONTINUE

Cluster Informatique

Bachelier Informatique de gestion

Institut des Carrières Commerciales
(ICC)

Pascal Marquet (président)
Alexandre Al Ajroudi
Thierry Garcia

11 juillet 2023

Table des matières

Informatique : Institut des Carrières Commerciales (ICC).....	3
Synthèse	4
Introduction : principales évolutions de contexte depuis l'évaluation précédente.....	6
Critère A.....	7
Critère B.....	9
Critère C.....	11
Conclusion	12
Droit de réponse de l'établissement.....	13

Informatique : Institut des Carrières Commerciales (ICC)

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 14 mars 2023, pour l'Institut des Carrières Commerciales. 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

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

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

- Établissement et formation portés par une vision humaniste de la promotion sociale
- Équipe pédagogique très engagée auprès des étudiants
- Recours à des modalités pédagogiques variées depuis la crise sanitaire
- Bonne communication des attendus propres aux différentes matières

FAIBLESSES PRINCIPALES

- Absence de culture qualité à l'échelle de l'établissement et de l'équipe pédagogique
- Absence de quotité de travail dédiée à la qualité, d'outils et de procédures au service de l'amélioration continue
- Absence de traces des décisions et ajustements réalisés au cours des dernières années
- Liens avec le milieu professionnel trop informels
- Pas d'EEE et par conséquent, impossibilité d'avoir une vision globale de la perception de la formation en vue d'éventuelles aménagements pédagogiques

OPPORTUNITÉS

- Multiples occasions de tisser des liens avec le monde professionnel
- Intérêt d'accompagner les étudiants jusqu'à la diplomation, y compris en cas d'insertion professionnelle prématurée

MENACES

- Incapacité du prestataire de la maintenance informatique à répondre aux demandes de l'établissement
- Faible nombre de diplômés et abandons fréquents en cours d'études
- Difficulté à trouver des lieux de stage

RECOMMANDATIONS PRINCIPALES

1. Introduire des outils et des procédures simples qui permettent de mettre en place une démarche qualité formalisée, à commencer par l'évaluation des enseignements par les étudiants (EEE).
2. Mettre en place des habitudes de consignation des décisions d'évolution qui sont prises par les enseignants à l'échelle des matières.
3. Organiser des réunions régulières avec les acteurs du milieu professionnel et tisser de liens plus serrés avec les anciens étudiants.
4. Fixer des objectifs atteignables et mettre en place des actions en réponse au diagnostic fait par l'analyse SWOT, qui soient tenables en matière d'amélioration continue de la formation.

Présentation de l'établissement et du programme évalué

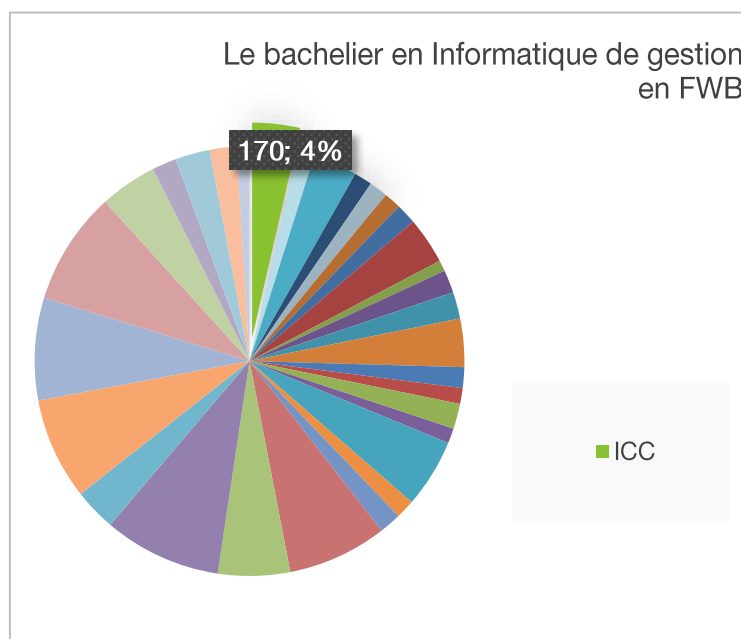
L'Institut des carrières commerciales (ICC) est un établissement d'enseignement de promotion sociale organisé par la ville de Bruxelles, situé au centre-ville, au sein du Palais du Midi.

L'ICC offre les quatre formations suivantes en enseignement supérieur de type court :

- bachelier en Informatique de gestion, qui fait l'objet de la présente évaluation continue,
- bachelier en Droit,
- bachelier en Comptabilité,
- bachelier en Assistant de direction.

Le bachelier en Informatique de gestion est organisé en horaire décalé, du lundi au jeudi (de 17h40 à 21h30).

En 2020-2021, 170 étudiants sont inscrits au bachelier en Informatique de gestion à l'ICC, ce qui représente par ailleurs 4 % 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

Le dossier d'avancement (DAv) adressé au comité se présente sous la forme d'un document très court de cinq pages, dont trois sont consacrées à une analyse SWOT actualisée. Les deux premières pages rassemblent toutes les autres informations, où l'on peut lire qu'un enseignant parti en retraite a été remplacé, que les effectifs étudiants sont en hausse pour se situer autour de 160 et que le nombre de diplômés est aussi en hausse et s'établit à 12 par an en moyenne.

Parmi les évolutions à signaler, il est à noter que la gestion du parc informatique de l'établissement s'est considérablement dégradée. Ce parc est géré par une ASBL sous contrat avec le pouvoir organisateur, ICity, qui n'est pas en mesure d'assurer le service de maintenance et de mise à jour des ordinateurs et imprimantes. Cette situation est devenue critique et constitue un frein au bon fonctionnement de l'établissement.

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. L'établissement n'affiche pas de fonction détentrice de responsabilités autre que celle du directeur-adjoint en matière de qualité et ne consacre pas de moyens clairement identifiables à la mise en place d'une démarche qualité : pas de quotité de travail dédiée à d'autres personnels administratifs, pas de périodes allouées à l'un ou l'autre enseignant, pas de procédures en place, pas de collecte d'informations systématique, pas de plan d'action de référence. Il ressort que si démarche d'amélioration continue il peut y avoir, elle reste principalement implicite et à l'initiative d'une seule personne, le directeur-adjoint, qui porte la mémoire à la fois de l'établissement et de la formation, sans toutefois avoir mis en place d'outils d'objectivation.
2. À titre d'exemple, le DAv se présente sous la forme d'un document qui ne reprend pas les différents critères de l'évaluation continue et consiste essentiellement en une analyse SWOT, réalisée sur la base d'échanges informels entre l'équipe pédagogique et le rédacteur et signataire du document.

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

3. Il apparaît que la démarche qualité, au sens de la mise en œuvre d'outils selon une méthode particulière, ne fait pas partie de la culture professionnelle de l'ICC, même si un certain niveau d'exigence est porté pour le programme.
4. Dans ce contexte particulier, sans autre projet que le projet général du pouvoir organisateur et le projet pédagogique de l'ICC en tant qu'établissement d'EPS, le pilotage et le suivi de la formation sont reportés sur l'équipe pédagogique, qui fonctionne de manière très autonome à l'intérieur du cadre fixé par le dossier pédagogique (DP).
5. Les modes de concertation (messages électroniques réguliers) et de prise de décisions (ajustements individuels) s'exercent en dehors de toute instance. Il n'y a pas d'autre mémoire que la remise d'un rapport dont la périodicité n'a pas pu être établie. Il n'y a donc pas traces consultables des décisions qui sont prises au fil du temps en réponse à des situations particulières ou qui se répètent régulièrement.
6. L'analyse SWOT, bien que suffisamment détaillée, ne repose pas sur des éléments fournis dans le DAv. Elle n'a par ailleurs pas donné lieu à la définition d'actions à

entreprendre, avec leurs éventuels échéanciers, indicateurs d'accomplissement qualitatifs ou quantitatifs.

Caractère explicite de la démarche d'amélioration continue

7. Les évolutions du programme se font à l'échelle de chacun des enseignants et de chacun des cours, sur la base de leur expérience, de leur connaissance du milieu professionnel et de leur ressenti pédagogique. Ces évolutions procèdent de décisions raisonnées mais non-formalisées, sans outillage particulier.
8. Les orientations qui sont prises ne sont en outre pas communiquées, autrement qu'entre les enseignants concernés, qui peuvent se mettre d'accord pour coordonner leur action, mais sans en avoir consigné les raisons, les objectifs à atteindre et les moyens à mettre en œuvre.
9. Il n'y pas d'évolution à l'échelle du programme dans son ensemble, à l'intérieur de l'espace restreint mais existant du dossier pédagogique.

RECOMMANDATIONS

1. Le comité recommande de dépasser le caractère implicite du pilotage de la formation et d'outiller le principe de subsidiarité qui caractérise la conception de la qualité à l'échelle de la direction.
2. Le comité invite à mettre en place, dans un premier temps, des procédures légères, en adéquation avec la force de travail disponible pour le faire, qui permette d'objectiver la perception de la situation de la formation et de prendre des décisions pour éventuellement l'améliorer. Il s'agit d'abord de rendre explicite, pour en garder trace et pour les communiquer, les raisons qui motivent les décisions qui orientent mois après mois le programme de formation.

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. Les attentes du milieu professionnel en matière de technologies émergentes, nouveaux logiciels, et thématiques innovantes qui sont susceptibles de favoriser l'insertion professionnelle des étudiants sont connues des enseignants, soit en raison de leur implication dans le monde professionnel, soit par le biais de leurs contacts informels avec des professionnels du secteur. Il n'y a en revanche pas de concertations ou de rencontres qui soient périodiquement organisées avec les professionnels au sein de l'établissement.
2. Le programme est actualisé régulièrement par les enseignants en fonction des remontées occasionnelles des professionnels invités lors des jurys d'épreuves intégrées (EI). Les EI et les éventuelles lacunes que les enseignants y observent servent aussi à introduire des modifications dans les cours en vue d'y remédier. Cela reste à l'initiative de chaque enseignant et tout se fait de manière implicite, au risque d'affecter le caractère systématique, coordonné et pérenne de la démarche.

Cohérence du programme

3. Les acquis d'apprentissage sont communiqués aux étudiants de façon quasi-systématique par les enseignants, mais aussi par le biais de la plateforme Chamillo, qui sert de support aux activités pédagogiques.
4. Les évaluations des enseignements par les étudiants ne sont plus organisées systématiquement en raison du trop faible nombre de répondants. Certains enseignants procèdent toutefois à une évaluation avec des outils qu'ils ont eux-mêmes élaborés. Il n'y a par conséquent pas de possibilité de se faire une idée précise de la perception de la formation par les étudiants.
5. Les stages constituent pour les étudiants le moyen d'approfondir ou d'élargir leurs compétences qui sont parfois ressenties comme en deçà des exigences du monde professionnel. La fonction de responsable des stages existe au sein de l'établissement et les étudiants peuvent bénéficier de son soutien dans la recherche d'un stage, qui reste un exercice difficile pour eux.

Efficacité et équité du programme

6. L'équipe enseignante apparaît soudée, motivée et proche des étudiants. Les enseignants donnent plus que leur temps réglementaire pour accompagner les

étudiants dans leur parcours si besoin. Le soutien pédagogique des étudiants est assuré soit à distance, soit en cours.

7. Une aide à la réussite a en outre été mise en place pour soutenir les étudiants qui auraient des difficultés non-académiques et qui auraient besoin d'un accompagnement (psycho)social. Cette aide ne porte en effet pas sur les contenus d'enseignement, dont la remédiation reste de la responsabilité des enseignants.
8. Depuis la crise sanitaire, l'équipe pédagogique a introduit des outils et des démarches pédagogiques variés, comme la classe inversée, des capsules vidéo, des cours en distanciel. L'établissement, en ce y compris l'équipe enseignante propre au bachelier en informatique de gestion, s'est ainsi montré particulièrement réactif pour assurer la bonne continuité de ses missions en période de pandémie et offrir l'accompagnement le plus adéquat possible aux étudiants.
9. Les abandons en cours de formation sont nombreux, du fait de la nature du public de la promotion sociale, combinant fort souvent activité professionnelle et études, et des possibilités d'insertion professionnelle qui peuvent se présenter avant le terme de la formation. L'établissement et l'équipe pédagogique ne perçoivent pas en l'état de nécessité de réagir à cette problématique de l'abandon.
10. Le matériel informatique mis à disposition des étudiants, qui ne disposent pas de leur propre PC, n'est pas en adéquation avec les attendus d'un cursus en informatique. Des problèmes de maintenance et de mise à jour déjà mentionnés rendent l'équipement peu utilisable, aussi bien pour les étudiants, que pour les enseignants et les personnels administratifs.

RECOMMANDATIONS

1. Le comité invite à mettre en place des modalités de veille technologique qui permettent de consolider l'évolution des contenus de formation, au moyen par exemple de réunions formelles avec les professionnels ou avec les anciens diplômés invités aux épreuves intégrées, afin de tisser des liens plus réguliers avec le monde professionnel.
2. Le comité recommande de faciliter l'accès des enseignants à de la formation continue, afin qu'ils puissent, si cela est nécessaire, se maintenir à niveau, notamment sur les compétences dont les professionnels du secteur font état de façon informelle.
3. Il apparaît impératif de remettre en place une procédure d'EEE adaptée aux conditions particulières de la formation et à son public, afin de permettre d'une part aux enseignements d'être évalués, et d'autre part aux étudiants de disposer d'un espace pour s'exprimer sur l'articulation des enseignements. L'EEE est en outre un outil de pilotage qui donne à voir comment la formation est vécue et permet à l'équipe pédagogique, comme à la direction de l'établissement, de prendre éventuellement telle ou telle orientation.
4. L'aide apportée par l'établissement dans la recherche d'un stage pourrait être renforcée à travers la constitution d'un réseau des anciens étudiants.
5. Le comité recommande de trouver les moyens de faire en sorte que le prestataire informatique du PO fournisse une architecture informatique fiable et avec des licences de logiciels à jour, afin d'éviter que les étudiants soient obligés d'utiliser leur propre machine et les enseignants de ne faire travailler qu'avec des logiciels Open Source.

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 a constaté que la direction de l'institut est exercée de façon solitaire, avec la volonté de faire fonctionner l'établissement du mieux possible. Cette volonté n'est toutefois pas assortie d'une approche et de procédures explicites de gestion de la qualité.

Implication des parties prenantes

2. Le comité salue la motivation et l'engagement des différentes parties prenantes pour offrir les meilleurs moyens de réussite aux étudiants, dans le contexte particulier de la promotion sociale.
3. Le comité constate que les professeurs ont une charge de travail élevée, alourdie par les nombreuses tâches administratives, ce qui ne leur permet pas d'avoir des heures allouées à la gestion de la qualité, qui reste en dehors de leurs préoccupations.
4. Il s'opère de nombreuses et fructueuses interactions informelles entre la direction, les enseignants et les étudiants, contribuant à une certaine sérénité permettant la mise en place d'ajustements ponctuels en réponse aux difficultés du quotidien.

Adéquation entre les valeurs et la qualité

5. La direction de l'établissement porte une ambition « humaniste » pour cette formation, axée sur les besoins particuliers de la promotion sociale. Cette posture favorise une réelle synergie entre les étudiants et les enseignants.

RECOMMANDATIONS

1. Le comité encourage la direction de l'ICC à impliquer davantage les différentes parties prenantes dans la gestion de la qualité. Des formations et des ateliers de sensibilisation pourraient être organisés pour développer une culture qualité et encourager une mise en œuvre d'outils et de procédures, même simples, mais davantage systématisés.

Conclusion

La visite a permis dans un premier temps de collecter les informations nécessaires à l'évaluation et qui n'avaient pas été fournies dans le DAv, et dans un second temps de rendre davantage justice au travail accompli, en termes de pilotage de l'établissement et de la formation. Au-delà de cet intérêt, il reste regrettable que le DAv et la visite n'aient pas pu apporter suffisamment d'informations pour réaliser une évaluation continue suffisamment étayée. Il ressort que la culture qualité n'est pas intégrée au fonctionnement de l'établissement et de la section, si bien que les difficultés récurrentes ne trouvent pas de voies de résolution qui feraient suite à un diagnostic partagé et à des orientations traçables.

L'analyse SWOT qui a été produite, qui est sincère et réaliste, gagnerait à déboucher sur la définition de chantiers ou d'actions à entreprendre, en un volume raisonnable et sur des durées tenables, compte tenu du temps disponible pour les mener, les piloter et en faire le bilan. Il importe davantage au comité que les évolutions observables entre deux campagnes d'évaluation soient visibles et explicables, plutôt qu'elles relèvent d'une succession d'ajustements sans doute raisonnés, mais dont les motifs ont été oubliés ou non-explicités par ou aux intéressés. C'est tout l'enjeu de la prochaine période, qui peut être l'occasion à saisir pour s'approprier, d'une façon ou d'une autre, une démarche d'amélioration outillée.

Droit de réponse de l'établissement

Insérer ici le logo 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

Le Directeur adjoint
~~C. GERARD~~

Nom et signature du coordonnateur de l'autoévaluation

106