



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

Jean-Charles Cailliez,
président
Alexandre Al Ajroudi
Virginie Van de Shrieck

RAPPORT D'ÉVALUATION CONTINUE

Informatique
Bachelier en Informatique de gestion

Institut Saint-Laurent Liège (ISL)

11 juillet 2023

Table des matières

Informatique : Institut Saint-Laurent (ISL)	3
Synthèse	4
Introduction : principales évolutions de contexte depuis l'évaluation précédente.....	6
Critère A.....	8
Critère B.....	12
Critère C.....	15
Conclusion	17
Droit de réponse de l'établissement.....	18

Informatique : Institut Saint-Laurent (ISL)

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 le 16 janvier 2023 pour l'Institut Saint-Laurent (Liège). 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 comité¹

- Jean-Charles CAILLIEZ, président
- Alexandre Al AJROUDI, expert étudiant
- Virginie Van de SHRIECK, experte paire

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

Synthèse

FORCES PRINCIPALES

- Démarche qualité bien incarnée par la direction
- Suivi de la démarche qualité bien documenté
- Création d'outils de communication performants : newsletter, site web
- Mise en place de l'EEE

FAIBLESSES PRINCIPALES

- Manque d'implication réelle et régulière des enseignants et étudiants de la section dans la démarche qualité
- Suivi non systématique des EEE
- Peu de liens avec le monde professionnel et les alumni
- Pédagogie majoritairement transmissive et indisponibilité du corps enseignant pour suivre des formations pédagogiques
- Obsolescence des logiciels mis à disposition

OPPORTUNITÉS

- Développement des enseignements à distance (comodal ou asynchrone) suite à la pandémie de COVID-19
- Prochaine révision des UE en concordance avec la mise à jour des dossiers pédagogiques dans le cadre de la réforme des bacheliers en informatique

MENACE

- Évolution rapide des métiers de l'informatique

RECOMMANDATIONS PRINCIPALES

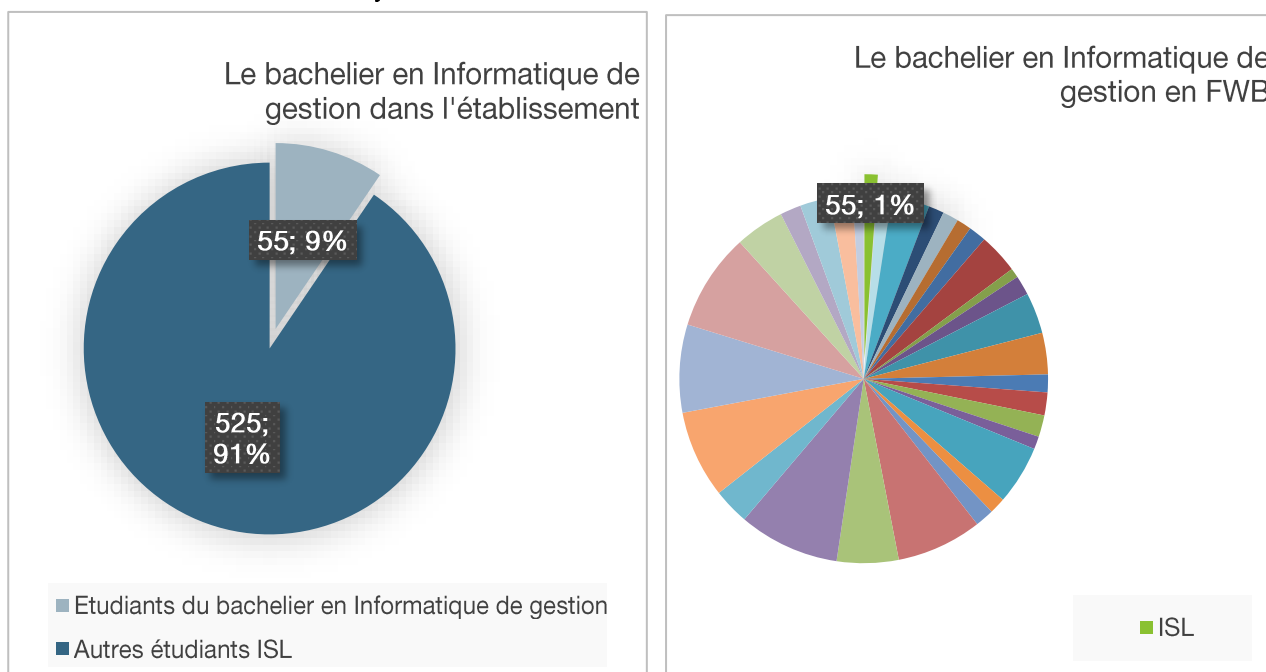
- 1 Mettre en place des indicateurs (KPI) plus précis et nombreux pour optimiser la démarche qualité
- 2 Soutenir l'innovation pédagogique en lien avec les attentes des étudiants et du monde professionnel
- 3 Davantage articuler la démarche qualité à la vision stratégique de l'établissement

Présentation de l'établissement et du programme évalué

L'Institut Saint-Laurent Liège (ISL) est une institution de promotion sociale de l'enseignement catholique de la Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB). Le pouvoir organisateur dont elle dépend est l'ASBL Centre d'enseignement Saint-Laurent - Liège. L'ISL compte plus de 2000 étudiants (2.069 en 2020-2021), toutes formations confondues, dont plus du quart (580)² dans les formations du niveau supérieur (un master, trois bacheliers, un brevet de l'enseignement supérieur ainsi que le CAP et le CAPAES).

Le bachelier en Informatique de gestion est dispensé à raison de quatre soirées en moyenne par semaine réparties sur quatre ans, chaque soirée comptant chacune quatre périodes de cours en horaire décalé. En 2020-2021, 55 étudiants étaient inscrits au bachelier Informatique de gestion à l'ISL ; ils correspondaient à près de 10% de la population étudiante inscrite dans un programme d'enseignement supérieur à l'ISL³ et à 1% de la population étudiante totale inscrite dans un bachelier en Informatique de gestion en FWB (hautes écoles et établissements d'enseignement de promotion sociale)⁴. La population étudiante du bachelier Informatique de gestion a légèrement fluctué au cours des 5 dernières années. Le nombre de diplômé a quant à lui drastiquement diminué.

Comme il est mentionné sur le site web de l'ISL, la formation de bachelier en informatique de gestion permet d'acquérir des techniques d'analyse, de conception et de programmation de solutions informatiques. Elle prépare à des métiers en vue d'étudier les systèmes d'informations pour établir les dossiers d'analyse correspondants, de participer à la conception et au développement d'applications et de les maintenir, d'installer, de connecter et d'administrer des réseaux, d'assurer la sécurité des données et d'assister les utilisateurs, d'utiliser une documentation technique notamment formulée dans une langue étrangère ou de suivre l'évolution des systèmes et de s'auto-former.



² Source : dossier d'avancement fourni par l'établissement

³ Source : idem

⁴ Source : base de données SATURN (pour les hautes écoles) et dossiers d'avancement (pour les établissements d'enseignement de promotion sociale). Année de référence : 2020-2021.

Introduction : principales évolutions de contexte depuis l'évaluation précédente

Le comité a bien noté les évolutions du contexte environnemental de l'ISL qui ont pu avoir une influence sur le bon déroulement de la démarche qualité, soit les éléments suivants :

- Depuis la rentrée scolaire 2016-2017, le coordinateur qualité de l'Institut a intégré l'équipe de direction, secondé par une nouvelle coordinatrice qualité pour mettre en œuvre la démarche d'amélioration au sein de l'établissement. Ces changements ont nécessité un temps d'adaptation afin d'intégrer le processus et la démarche qualité dans son ensemble.
- En l'espace de trois ans, le personnel de l'ISL a connu six changements dans l'équipe de direction et plusieurs départs à la retraite, ce qui n'a pas facilité le suivi de la démarche qualité.
- La fusion de l'Institut Saint-Laurent avec l'école Reine-Astrid (établissement qui proposait exclusivement des formations dans les domaines de l'habillement, du patronage et de l'ameublement ne relevant pas de l'enseignement supérieur) a eu pour conséquences une augmentation du volume des étudiants et du volume horaire, puis le recrutement d'un nouveau directeur-adjoint. L'ISL compte aujourd'hui trois directeurs-adjoints et une directrice. La démarche qualité de l'ISL a été impactée par ces événements, ce qui a nécessité un nouveau temps d'apprentissage et d'adaptation pour l'équipe de direction ainsi que pour le personnel. Cela a aussi été le cas pour enclencher une nouvelle synergie entre l'équipe de direction et la coordination qualité.
- Le contexte particulier de la pandémie du COVID-19 a impacté le suivi de la démarche qualité quotidienne de l'ISL. Comme il n'a plus été possible de réunir les équipes en présentiel, la mise en place de l'enseignement à distance a mobilisé toute l'attention et le temps des chargés de cours. Ces contraintes ont empêché de continuer à mener la démarche qualité avec la même efficacité. À noter cependant que cette situation a permis quelques opportunités dont celle de maintenir des cours en distanciel.
- Le changement du cadre législatif est un élément important à prendre en compte dans le processus d'évaluation de la qualité pour l'ISL. En effet, la commission Informatique de la chambre des hautes écoles et de l'enseignement supérieur de promotion sociale de l'ARES est en train de revoir la structure des bacheliers de ce domaine : elle propose de les regrouper sous l'intitulé « bachelier en informatique », en les distinguant par leurs orientations. Chaque bachelier en informatique s'articulera autour d'un tronc commun. En pratique, le plus gros changement concernera la section « Informatique de gestion », qui devrait à l'avenir s'appeler « bachelier en informatique, orientation développement d'applications, et devrait voir son programme remanié pour s'harmoniser avec le tronc commun déjà existant pour les bacheliers de la filière « informatique et systèmes ». Dans le cadre de l'enseignement de promotion sociale, cela implique une refonte complète des dossiers pédagogiques actuels. À noter que le directeur-adjoint de l'ISL participe aux travaux de la commission informatique, ce qui représente un atout pour l'établissement, notamment pour la révision des dossiers pédagogiques complets des différentes orientations et l'adaptation de l'établissement à ces changements.
- Enfin, la réforme des rythmes scolaires est aussi un élément important à prendre en compte dans la démarche qualité de l'institution. Celle-ci impacte l'organisation des formations tant au niveau administratif que pédagogique. Ainsi, tant que le calendrier de l'enseignement de promotion sociale et celui des autres formes d'enseignement resteront

désynchronisés, les étudiants des hautes écoles et universités qui souhaitent poursuivre leurs études en promotion sociale arriveront, quand cela sera possible, dans des formations qui seront déjà entamées, par exemple. Cette réforme oblige ainsi l'ISL à trouver des solutions en lien avec les chargés de cours pour permettre ces poursuites d'études ou réorientations.

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 apprécie la qualité rédactionnelle du dossier d'avancement, complet et lisible. Celui-ci est bien rédigé en suivant le référentiel de l'AEQES. Il note aussi la présence d'une SWOT franche, notamment par rapport aux faiblesses actuelles, et bien renseignée de la démarche qualité telle qu'elle est menée dans l'établissement. Il observe que la politique qualité est centralisée au niveau de l'institution, avec des actions concrètes planifiées et des réalisations intéressantes, mais avec assez peu de réflexions spécifiques, dans le dossier d'avancement, concernant spécifiquement la section Informatique de gestion.
- 2 La démarche qualité de l'ISL a subi de nombreux changements depuis son lancement, il y a une quinzaine d'années. Elle commence à être mieux formalisée. Les nombreux changements subis ont conduit à ce que la démarche qualité ne soit pas encore totalement parfaitement balisée et formalisée par des procédures et des instances nécessitant d'être mises en place sur le long terme. Aujourd'hui la politique qualité de l'ISL s'appuie sur six axes de développement complémentaires, traduits dans la vision de l'établissement :
 - Améliorer la gouvernance et la cohérence institutionnelle,
 - Améliorer la communication interne et externe,
 - Renforcer la qualité de l'accompagnement des étudiants,
 - Pérenniser la gestion du personnel et améliorer la concertation pédagogique,
 - Renforcer la qualité des ressources matérielles,
 - Pérenniser la démarche qualité.
- 3 Le comité a pris connaissance de l'existence d'un plan d'action global et d'un portfolio qui montrent l'avancée de réalisations concrètes. Il relève cependant qu'il n'y a pas encore d'indicateurs chiffrés (KPI) pour le pilotage ce qui permettrait de mieux se situer dans les avancements. En effet, l'absence d'indicateurs a comme conséquence une description parfois plus qualitative que quantitative de l'avancée de la démarche qualité.
- 4 Le comité constate que le rôle d'accompagnatrice pédagogique des enseignants et des étudiants participe de manière notable à la démarche d'amélioration continue, par la création de documents tels que le PAE, l'aide à la rédaction des dossiers d'intentions pédagogiques (DIP) et la mise en œuvre des évaluations des enseignements par les étudiants [EEE]. Ces documents sont bien renseignés, même

si ces derniers gagneraient à être mieux utilisés au quotidien par les enseignants et les étudiants.

- 5 La rédaction d'un guide de l'enseignant présente les fondamentaux de l'organisation de l'établissement, ainsi que son mode de fonctionnement. Ce guide qui contient les informations utiles aux chargés de cours, dont les attendus pédagogiques, est distribué en début d'année. Le comité n'a cependant pas vu s'il était, ou comment il était, utilisé au quotidien.
- 6 De manière similaire, un guide de l'étudiant a été rédigé, conformément à la demande des experts de l'AEQES, afin que les étudiants puissent identifier clairement leurs interlocuteurs, avoir les informations d'ordre administratif dont ils ont besoin et mieux comprendre le fonctionnement de l'établissement. Ce guide est distribué aux étudiants lors de leur inscription.
- 7 La démarche qualité menée par l'établissement se veut participative via la réalisation d'enquêtes pilotées par la responsable qualité (voir ci-dessous). Le comité note cependant que cette démarche ne doit pas reposer uniquement sur elle et un petit nombre de personnes au risque de devenir une démarche top-down mais gagnerait à s'ouvrir davantage à l'ensemble des parties prenantes de l'établissement. De plus, en l'état, la démarche qualité se joue essentiellement au niveau institutionnel, sans être réellement intégrée spécifiquement à la section Informatique de gestion. Les échanges avec les enseignants et les étudiants lors de la visite ont en effet fait état d'un niveau d'appropriation peu élevé.
- 8 Le comité note l'existence d'un dispositif dit « mentorat » qui a été mis en place avec neuf institutions (Pôle Liège-Luxembourg) pour faciliter la transition des étudiants dans l'enseignement supérieur. Le dispositif prévoit qu'un mentor accueille l'étudiant, le rencontre à plusieurs reprises durant l'année, noue avec lui une relation de confiance et discute, en toute discrétion, de ses projets et de ses difficultés. Le comité a également noté aussi que sept chargés de cours à l'ISL avaient été mobilisés dans ce projet pour une vingtaine d'étudiants mentorés, mais cela a été fait au niveau de l'établissement, car en ce qui concerne la filière, beaucoup d'enseignants disent ne pas avoir de temps pour cela. Le comité pense néanmoins que cette préoccupation de s'intéresser à l'orientation, voire la réorientation des étudiants est complètement en phase avec une démarche qualité.
- 9 Bien que la procédure périodique d'évaluation des enseignements par les étudiants (EEE) ait été longue à mettre en place, le comité se félicite de sa récente mise en œuvre. Il note que certains enseignants ont rencontré des difficultés pour accepter ce dispositif, le prenant peut-être comme une méthode de notation par les étudiants de leur travail ou de contrôle de sa qualité par la direction. Il remarque également que, bien que la mise en œuvre de cette procédure soit une avancée en termes de démarche qualité, les EEE ne sont pas encore bien intégrées dans les pratiques de étudiants et dans ce qu'en font par la suite les enseignants. Il n'est pas évident que l'argument majeur de dire aux étudiants que leur contribution à l'EEE est bonne pour l'établissement suffise à les motiver à y répondre.

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

- 10 Le comité note avec satisfaction la présence d'un document indicateur de la prise en compte des recommandations de l'évaluation précédente, pour laquelle un certain nombre d'actions ont été mises en œuvre par l'institution.
- 11 Une révision des dossiers pédagogiques (DP) est en cours au niveau de la FWB (voir

ci-dessus, introduction). Le comité pense que ces révisions permettront d'actualiser le contenu des cours dans la filière informatique et ceci par une approche-programme.

Caractère explicite de la démarche d'amélioration continue

- 12 Le comité a constaté que l'ISL avait bien pris en compte des recommandations de l'AEQES, notamment en termes de communication interne et externe (newsletter, partenariats avec d'autres établissements, site internet). Il exprime sa satisfaction face à cette avancée jugée par la direction comme la plus importante depuis la dernière évaluation.
- 13 En termes de renforcement d'équipe, l'ISL a renforcé ses moyens avec l'engagement d'un chargé de communication, ce qui a permis la mise en place du nouveau site web, améliorant la présence de l'établissement sur les réseaux sociaux, ainsi que la présence dans les médias et les salons.
- 14 Le comité constate la publication sur le site web de l'établissement du plan d'actions pour l'accompagnement des étudiants (PAE), document très complet dont l'une des actions phare est de promouvoir un dispositif d'aide à la réussite qui a été finalisé en juin 2021. À noter que ce PAE est bien visible, accessible et lisible sur le site web de l'établissement, même s'il semble inconnu par un grand nombre d'étudiants.
- 15 Le comité a noté l'existence d'une lettre d'information « Saint Laurent en avant », dont 32 numéros sont déjà parus, et qui permet de communiquer des informations utiles en plus d'autres plus conviviales. Bien que le pilotage soit fait par l'équipe de direction, il apprécie le fait que la rédaction d'articles puisse être possible par tous.

RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité recommande à l'ISL d'étoffer ses indicateurs quantitatifs de manière à suivre de manière plus précise le pilotage de la démarche qualité, notamment face à de nouvelles problématiques qui seraient mises en avant. Dans le cas où ces indicateurs sont déjà présents, le comité encourage à développer des actions d'analyse plus régulières, voire plus poussées. Ainsi, par exemple, concernant l'évolution de la plateforme Moodle, il serait intéressant de mesurer plus en détail son niveau d'utilisation pour évaluer son réel potentiel au service de la qualité et de voir par exemple comment elle peut être utilisée pour communiquer et pour déposer des documents par les enseignants ou les élèves.
- 2 Certaines actions du plan d'action initial n'ayant toujours pas été concrétisées (cellule pédagogique, dispositif formel d'aide à la réussite), le comité suggère un mode de fonctionnement qui soit mené davantage par projet pour pouvoir réaliser ces actions.
- 3 La démarche qualité étant plus menée au niveau institutionnel qu'au niveau de la section, le comité encourage l'équipe pédagogique du bachelier en Informatique de gestion à se définir une vision commune pour la formation, en phase avec les besoins du monde professionnel, en profitant de l'opportunité offerte par la révision des dossiers pédagogiques. En intégrant une réflexion en « approche-programme » et la démarche qualité, l'équipe pourra se définir et s'approprier collectivement des objectifs et des projets communs concrets. Des réunions de réflexion pédagogique avec objectifs ciblés semblent plus appropriées à cette démarche qu'une coordination effectuée essentiellement par voie électronique.
- 4 Le comité suggère de pouvoir réaliser des enquêtes plus régulières et serrées dans le

temps auprès des étudiants, bien avant la fin des cours, qui permettent d'alimenter les EEE. Par ailleurs, un état d'avancement et de suivi de la démarche mériterait d'être mené en collaboration avec les enseignants et les étudiants. Le comité suggère que ce feed-back suite au retour des EEE soit pris en charge avec l'aide de l'accompagnatrice pédagogique.

- 5 Concernant le site web de l'établissement, le comité encourage d'y ajouter, comme la direction en a estimé le besoin, des témoignages d'anciens diplômés afin de sensibiliser les étudiants, futurs et présents, sur la formation et la valeur du diplôme, le fait par exemple qu'elle puisse être une passerelle vers certains masters.

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 comité constate l'implication de la direction et des enseignants dans la révision du dossier pédagogique (DP) du bachelier en informatique, notamment avec des perspectives intéressantes d'ouvrir une nouvelle filière autour de l'intelligence artificielle. La participation du directeur-adjoint à ces travaux devrait renforcer la capacité de l'ISL à s'adapter rapidement aux changements à venir.
- 2 Les experts ont constaté que l'établissement avait peu de relations soutenues avec le monde professionnel. Hormis par le biais des stages, ces derniers ne sont pas concertés dans une réflexion sur l'évolution du programme.

Cohérence du programme

- 3 L'ISL permet aujourd'hui aux chargés de cours d'assurer jusqu'à un tiers de leurs cours en distanciel. Comme il est avéré que pour les étudiants, les cours à distance, à l'exception de quelques matières, sont appréciés, le plan d'action de l'ISL compte aujourd'hui une action de réflexion sur le maintien de cette organisation et aussi sur l'adaptation nécessaire des méthodes pédagogiques les concernant.
- 4 Les experts ont cependant constaté qu'il n'y avait pas de politique d'évolution pédagogique qui soit clairement affichée. Les témoignages recueillis en visite indiquent un décalage pédagogique entre les cours en présentiel et ceux en distanciel, ces derniers étant majoritairement très transmissifs (voir ci-dessous). Ainsi, les étudiants doivent parfois attendre longtemps pour vraiment s'initier au travail collaboratif. Le comité a bien conscience que ces évolutions pédagogiques nécessitent de former les enseignants ; or, les chargés de cours à l'ISL sont davantage des professionnels des métiers de l'informatique que des experts en pédagogie (voir ci-dessous). En effet, la majorité des enseignants sont des experts dans le domaine de l'informatique, ce qui est un indicateur de qualité pour la pertinence du programme, mais qui peut aussi représenter un « risque » au niveau pédagogique, notamment pour la cohésion d'équipe, l'évolution des pratiques pédagogiques, etc.
- 5 Le comité note aussi un effort d'unification des DIP et des grilles d'évaluation via la coordination pédagogique sur des thématiques bien précises comme par exemple la mise en place du nouveau dossier pédagogique. Une implication faible des enseignants a été relevée dans ce travail, qui s'explique peut-être par le fait qu'ils communiquent directement leurs DIP aux étudiants. Les experts notent que la transmission d'informations par la coordination pédagogique assurée par la direction se fait surtout par mailing, soit de manière transmissive.

Efficacité et équité du programme

- 6 Le comité constate qu'il n'y a pas de politique de développement des pratiques pédagogiques des enseignants, tout au moins au regard des attentes des étudiants. Il est conscient que les enseignants de l'ISL ont très peu de temps à y consacrer. Cependant, puisqu'ils exercent cette activité d'enseignement à l'ISL, l'innovation dans leurs pratiques pédagogique devrait être considérée comme un objectif majeur en lien avec la démarche qualité de l'établissement. De plus, faire le lien entre les attentes des étudiants exprimées lors des EEE, ainsi que promouvoir le partage de bonnes pratiques sur la base de ce qu'ils font lors de leurs enseignements, devraient les inciter à suivre des formations. Dans cet esprit, des « mini-formations », pilotées par l'accompagnatrice pédagogique, ont été mises en place pour les enseignants. Cette dernière a également contribué à aider dans la rédaction de documents pédagogiques et la conception de grilles d'évaluation, et a aussi permis de répondre à leurs besoins de formation technique (comme Moodle, Teams ou PowerPoint). Ces dispositifs internes restent cependant limités pour soutenir l'innovation pédagogique au sein de l'équipe enseignante du bachelier en Informatique de gestion.
- 7 Le comité constate que le taux d'abandon reste assez élevé. Il a bien noté que l'une des raisons de ce fort taux d'abandon, d'après le corps professoral, était la méconnaissance du domaine de la filière par les étudiants qui s'inscrivent ou bien leurs objectifs en matière de diplômes qui ne les forcent pas à aller jusqu'à l'obtention du bachelier. Une UE spécifique pour renforcer l'apprentissage de la programmation a été mise en place pour combler certaines lacunes présentées par les étudiants de première année.
- 8 Des cours en distanciel ont été développés dans le bachelier en Informatique de gestion, mais souvent en comodal (synchrone), ce qui ne permet pas toujours de tenir compte des attentes des étudiants, même si cela amène de la souplesse dans les modes d'apprentissage. Les étudiants dans leur majorité sont demandeurs de cours à distance, davantage en mode asynchrone que comodal (synchrone), pour des raisons d'organisation personnelle de leur temps de travail, mais ils n'apprécient pas que la qualité de ces enseignements à distance soit dégradée, notamment en comodal, quand ils ont l'impression que l'attention de l'enseignant se porte davantage sur leurs collègues en présentiel.
- 9 Les étudiants soulignent une grande disparité en termes de charge de travail qui reste encore à optimiser, ainsi que des problèmes de planification, notamment dans l'ordre des cours. Ils pointent également des difficultés dans la communication des horaires de cours, tout au moins de l'accessibilité de ces informations.
- 10 Un investissement important a été fait dans des équipements informatiques, avec notamment un renouvellement d'équipement informatique (renouvellement du parc), l'installation de tableaux interactifs (TBI), ce qui est une excellente chose. Néanmoins, les enseignants signalent des difficultés pour obtenir des configurations logicielles et matérielles qui correspondent à leurs besoins.

RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité encourage les enseignants de la filière à réfléchir, en matière de qualité, à des spécificités de leur domaine d'enseignement par rapport à l'approche institutionnelle. Cela ne peut se faire sans une intensification du relationnel avec les entreprises du secteur et les *alumni* de manière à être en mesure de mieux répondre

encore à leurs besoins tout en motivant les étudiants à s'investir dans ces métiers.

- 2 Le comité suggère d'encourager les enseignants à suivre des formations en développement de pratiques pédagogique pour ceux qui le pourraient, ou tout au moins à échanger avec leurs collègues sur leurs pratiques de manière à les faire évoluer collectivement. Une autre piste à suivre à plus long terme serait d'envisager une équipe à composition plus équilibrée entre enseignants « de métier » et experts de terrain, afin de bénéficier de leurs apports complémentaires aux niveaux pédagogique et technique.
- 3 Le comité suggère de lancer une démarche particulière d'information des nouveaux étudiants sur les prérequis de cette formation et leur mise à disposition de moyens qui permettrait de mieux les aider dans une remise à niveau en début d'année. De même, pour les étudiants les plus fragiles, sur lesquels la démarche qualité porte une certaine attention, le comité encourage à développer des actions particulières pour répondre à leurs attentes spécifiques. Il pense en particulier au cas de ceux qui s'inscrivent en bachelier sans avoir réellement conscience de la nature du travail à fournir et de sa quantité dans une filière d'enseignement supérieur.
- 4 Concernant les ressources informatiques (matérielles et logicielles), le comité recommande un dialogue et une concertation entre l'équipe chargée de la gestion du matériel et des logiciels et les enseignants, afin de répondre de manière adéquate et efficace aux besoins dans le cadre des activités pédagogiques et de disposer de telles ressources en phase avec l'évolution des technologies et les besoins des entreprises.

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 note une démarche qualité bien incarnée par la direction de l'établissement qui témoigne d'une réelle volonté d'intégrer pleinement une culture qualité. Il constate qu'une analyse réaliste de la démarche qualité, avec ses points forts (notamment les outils, la démarche et le dynamisme des équipes) et ses points faibles (dont l'intégration des parties prenantes), est faite par l'établissement avec un bon pilotage institutionnel. Il note cependant que celle-ci semble un peu freinée par certaines personnes peu enclines à entrer dans la démarche, à la fois chez les enseignants (chez lesquels on note peu de renouvellement en termes d'effectifs, mais plutôt une certaine stabilité d'équipe) et chez les étudiants (qui, eux, connaissent un fort taux de turnover).

Implication des parties prenantes

- 2 La démarche qualité au sein de l'ISL est bien perçue comme une ouverture à l'avis de l'ensemble des parties prenantes, une façon de montrer et de comprendre que « ce qu'on fait, on le fait bien », mais il n'y a pas encore vraiment la perception qu'il s'agit aussi d'un véritable levier pour innover, prospecter et avancer dans le déploiement de la stratégie de l'établissement.

Adéquation entre les valeurs et la qualité

- 3 Dans les valeurs de l'établissement se retrouvent (1) *l'amélioration continue*, (2) *la bienveillance et le soutien* et (3) *l'écoute et le respect*⁵. Ces valeurs trouvent écho dans certains dispositifs ou procédures qualité (création d'une boîte à suggestion, enquêtes réalisées et analysées, souci du bien-être des enseignants et des étudiants). D'autres valeurs sont énoncées : (4) le plaisir intellectuel et (5) le respect de l'environnement. Pour ces dernières, le comité questionne la manière dont l'établissement les lie à sa démarche qualité.

RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité encourage la direction de l'ISL et la coordination de la qualité à continuer la réflexion sur l'implication plus contributive des enseignants et des étudiants au sein de la démarche qualité. L'incarnation de cette démarche doit percoler à travers toutes

⁵ Source : site web de l'établissement

les parties prenantes de l'ISL, quel que soit leur statut et leur temps disponible de contribution à la vie de l'institution et de la filière Informatique de gestion.

- 2 Le comité encourage aussi de renforcer les liens avec les *alumni* et le monde professionnel en lien avec leurs besoins dont la filière est experte. Il s'agira notamment de contribuer à l'évolution des programmes et dont la qualité contribue à la notoriété de l'ISL via sa démarche qualité.

Conclusion

Le comité constate que la démarche qualité à l'ISL est menée de manière sérieuse et efficace. Le comité a apprécié que le dossier d'avancement soit particulièrement bien rédigé, complet et lisible avec des documents bien renseignés, le plan d'action, le plan d'accompagnement des étudiants, les six axes de la politique qualité. Il a remarqué une grande franchise dans les déclarations par rapport à des faiblesses et des menaces, notamment dans le SWOT.

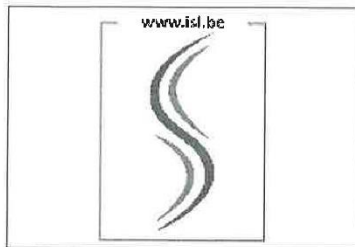
Les experts ont ainsi noté une dynamique qui est bien présente dans le suivi de la démarche qualité, incarnée par la direction et la coordination, et qui aboutit à des actions concrètes, même si certaines fonctionnent bien, alors que d'autres sont plus compliquées. Il a noté l'existence de nombreux documents et plans d'action explicites, distribués au bon moment, mais pas toujours utilisés au quotidien ou appropriés par les parties prenantes. Une recommandation importante serait de voir comment les utiliser plus régulièrement pour les rendre plus efficaces dans le quotidien entre le moment où ils sont distribués et en fin d'année, par exemple.

Il y a des indicateurs dans le plan d'action, dont certains sont détaillés. D'autres devraient être davantage quantifiés pour piloter la démarche de manière plus efficace. L'établissement gagnerait à identifier quels seraient les indicateurs les plus urgents à mettre en place pour cela, notamment ceux qui permettraient de mesurer les avancées de manière continue.

Le comité a constaté les efforts importants qui avaient été faits en matière de communication, que ce soit interne ou externe (newsletter, site web), ce qui a permis de rendre plus compréhensible la démarche qualité et de mettre à disposition des étudiants des documents utiles et facilement accessibles. Il note cependant qu'en matière de communication interne, les étudiants disent n'être informés de la démarche qualité une seule fois en début d'année par la coordinatrice qualité, sans suivi particulier. En ce qui concerne la communication externe, dans les salons par exemple, la démarche qualité n'est pas utilisée comme un argument d'attractivité, l'établissement comptant davantage sur sa bonne réputation. Les experts encouragent l'ISL à continuer quand même dans cet effort de communication et à avoir cette vigilance de faire évoluer, peut-être avec des témoignages d'anciens étudiants, les devenir des métiers concernés par la filière Informatique de gestion.

En matière d'innovation pédagogique, donc en relation directe avec le ressenti des étudiants et l'avenir de la filière, les experts notent une absence de véritable réflexion stratégique sur l'avenir de la formation. Le comité recommande donc de développer une véritable vision prospective pour la formation.

Droit de réponse de l'établissement



Évaluation continue
Informatique
2022-2023

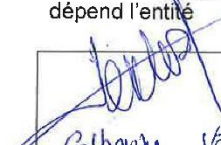
Droit de réponse de l'établissement évalué

Commentaire général éventuel :

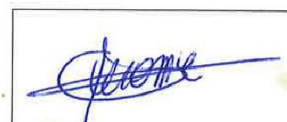
L'établissement ne souhaite pas formuler d'observations de fond

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


Catherine VERCHEVAL
Directrice

Nom et signature du
coordonnateur de
l'autoévaluation


DEROME CAROLINE