



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

RAPPORT D'ÉVALUATION

Cluster Informatique

Bachelier Informatique et systèmes,
orientation informatique industrielle

Bachelier Informatique et systèmes,
orientation réseaux et
télécommunications

Institut de Technologie de Liège (ITLg)

Vincent Wertz (président)
Yoann Klein
Sami Quoilin
Virginie Van den Schrieck

11 juillet 2023

Table des matières

Informatique : Institut de Technologie de Liège.....	3
Contexte de l'évaluation	3
Synthèse.....	4
Présentation de l'établissement et du programme évalué	6
Critère 1 : L'établissement/l'entité a formulé, met en œuvre et actualise une politique pour soutenir la qualité de ses programmes.....	7
Dimension 1.1 : Politique de gouvernance de l'établissement.....	7
Dimension 1.2 : Gestion de la qualité aux niveaux de l'établissement, de l'entité et du programme.....	7
Dimension 1.3 : Élaboration, pilotage et révision périodique du programme.....	8
Dimension 1.4 : Information et communication interne.....	8
Critère 2 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer la pertinence de son programme.....	10
Dimension 2.1 : Appréciation de la pertinence du programme	10
Dimension 2.2 : Information et communication externe.....	10
Critère 3 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer la cohérence interne de son programme.....	12
Dimension 3.1 : Acquis d'apprentissage du programme	12
Dimension 3.2 : Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage qui permettent d'atteindre les acquis visés.....	12
Dimension 3.3 : Agencement global du programme et temps prévu pour l'atteinte des acquis d'apprentissage visés.....	12
Dimension 3.4 : Évaluation du niveau d'atteinte des acquis d'apprentissage visés.....	13
Critère 4 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer l'efficacité et l'équité de son programme	14
Dimension 4.1 : Ressources humaines (affectation, recrutement, formation continuée) ...	14
Dimension 4.2 : Ressources matérielles (matériaux pédagogiques, locaux, bibliothèques, plateformes TIC)	14
Dimension 4.3 : Équité en termes d'accueil, de suivi et de soutien des étudiants	14
Dimension 4.4 : Analyse des données nécessaires au pilotage du programme].....	15
Critère 5 : L'établissement/l'entité a établi l'analyse de son programme et construit un plan d'action visant son amélioration continue	16
Dimension 5.1 : Méthodologie de l'autoévaluation	16
Dimension 5.2 : Analyse SWOT	16
Dimension 5.3 : Plan d'action et suivi	16
Conclusion	18
Droit de réponse de l'établissement.....	19

Informatique : Institut de Technologie de Liège (ITLg)

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 du cluster informatique. Dans ce cadre, les experts mandatés par l'AEQES se sont rendus les 17 et 18 octobre 2022 à l'Institut de Technologie de Liège (ITLg), accompagnés par Mathieu Lecouvet de la Cellule exécutive, afin d'évaluer les bacheliers en Informatique et systèmes, orientation informatique industrielle et orientation réseaux et télécommunications.

Le comité des experts a élaboré le présent rapport sur la base du dossier d'autoévaluation rédigé par l'établissement et de la visite d'évaluation (observations, consultation de documents et entretiens). Au cours de cette visite, les experts ont rencontré quatre représentants des autorités académiques dont deux représentants du Pouvoir Organisateur, neuf membres du personnel, six étudiants, deux diplômés et un représentant du monde professionnel.

Après avoir présenté l'établissement et les principales conclusions de cette évaluation externe, le rapport revient plus en détail sur les constats, analyses et recommandations relatifs aux cinq critères du référentiel d'évaluation AEQES :

- 1 la gouvernance et la politique qualité
- 2 la pertinence du programme
- 3 la cohérence interne du programme
- 4 l'efficacité et l'équité du programme
- 5 la réflexivité et l'amélioration continue

Le rapport se clôture sur la conclusion de l'évaluation et se complète du droit de réponse formulé par l'établissement.

L'objectif de ce rapport est de fournir à l'établissement des informations qui lui permettront d'améliorer la qualité de ses programmes. Il vise en outre à informer la société au sens large de la manière dont l'établissement met en œuvre ses missions.

Composition du comité¹

- Vincent Wertz (président), expert en gestion de la qualité dans l'enseignement supérieur
- Yoann Klein, expert de la profession
- Sami Quoilin, expert étudiant
- Virginie Van den Schrieck, experte paire

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

FORCES PRINCIPALES

- Petite structure permettant de nombreux contacts informels
- Démarche qualité transversale
- Académie CISCO
- Employabilité et satisfaction des diplômés
- Regroupement des stages 2 et 3
- Feedback après évaluations

FAIBLESSES PRINCIPALES

- Faible systématisation des échanges
- Approche « top-down » de la qualité
- Manque de partenariats extérieurs
- Peu de liens avec les anciens
- Certains cours sont bisannuels
- Coordination pédagogique non formalisée
- Pas d'analyse des données pour le pilotage

OPPORTUNITÉS

- Formation liée à des métiers en pénurie
- Coordination des EPS au sein de la Ville de Liège

MENACES

- Manque d'autonomie par rapport au programme
- Concurrence d'autres formations hors EPS
- Manque de moyens matériels

RECOMMANDATIONS PRINCIPALES

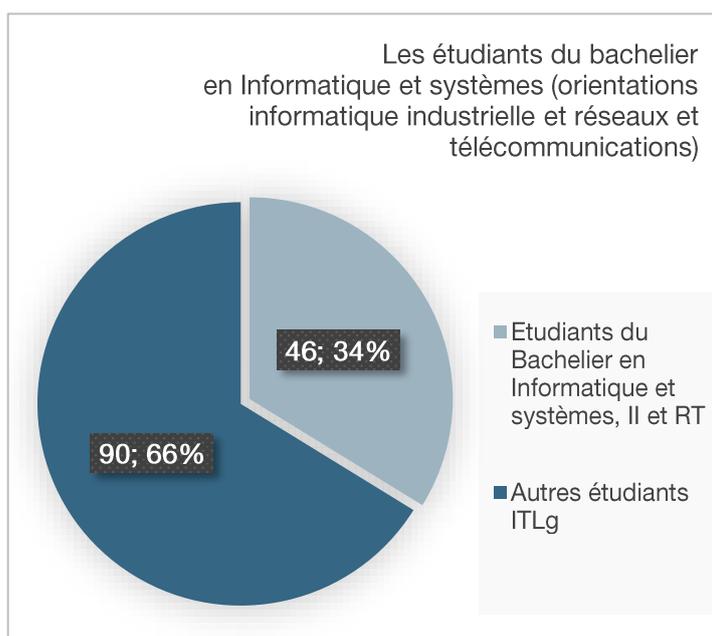
- 1 (Re)construire une culture qualité partagée, soutenue par des mécanismes et outils (réunions, traces écrites, etc.), en mettant notamment en place la cellule qualité.
- 2 Mettre en place des réunions de section « formelles » et « régulières », afin de pouvoir développer une réflexion améliorant l'approche-programme de la formation (progressivité de certains apprentissages, cohérence renforcée entre UE, synergies entre UE, etc.).
- 3 Organiser des moments de rencontre avec le milieu professionnel (tables rondes, échanges après épreuves intégrées, etc.), formaliser la collecte d'avis et en assurer le suivi.
- 4 Faire intervenir des professionnels (par exemple des anciens étudiants) dans les activités d'apprentissage.
- 5 Dans l'impossibilité d'éviter l'alternance de cours un an sur deux, renforcer l'accompagnement des étudiants dans la construction de leur parcours de formation.
- 6 Pour une formation professionnalisante dont l'évolution est rapide, il semble intéressant d'avoir recours à un plus grand nombre d'enseignants-experts.
- 7 Promouvoir le développement de logiciels de suivi administratif permettant également l'extraction d'indicateurs pour le pilotage des programmes.

8 Diffuser et discuter largement le plan d'action avec toutes les parties prenantes de sorte qu'elles puissent se l'approprier et contribuer aux actions qui les concernent.

Présentation de l'établissement et des programmes évalués

Organisé par la Ville de Liège, l'Institut de Technologie de Liège - Enseignement de Promotion Sociale (ITLg) dispense en soirée, outre un enseignement secondaire, un bachelier en Électromécanique (orientation électromécanique et maintenance), un bachelier en Chimie (orientation chimie appliquée), ainsi que le bachelier en Informatique et systèmes (proposant deux orientations, l'informatique industrielle ainsi que les réseaux et télécommunications) qui fait l'objet du présent rapport d'évaluation.

En 2020-2021, 46 étudiants sont inscrits au bachelier en Informatique et systèmes, orientations informatique industrielle (II) et réseaux et télécommunications (RT), sur un total de 136 inscrits en enseignement supérieur à l'ITLg, soit 34 % des effectifs.



Critère 1 : L'établissement/l'entité a formulé, met en œuvre et actualise une politique pour soutenir la qualité de ses programmes

CONSTATS ET ANALYSES

Dimension 1.1 : Politique de gouvernance de l'établissement

1. La ville de Liège, et plus spécifiquement son service Enseignement, est le Pouvoir Organisateur (PO) de l'établissement. Ce PO a rédigé le « Projet Éducatif de la Ville de Liège » et la direction de l'ITLg fait en sorte d'incarner ce projet au quotidien dans son établissement. Par ailleurs, un inspecteur de la Ville de Liège est spécifiquement chargé des 8 écoles de promotion sociale de la Ville et se réunit régulièrement avec les directions pour renforcer le pilotage des établissements.
2. Tout en laissant aux établissements une grande autonomie en matière de gestion de la qualité, le PO a décidé récemment de faire de cette thématique un des sujets des réunions de coordination des directions EPS pour évoluer progressivement vers une approche institutionnelle dans laquelle le PO trouverait aussi sa place en s'assurant de la diffusion de certaines bonnes pratiques.
3. Récemment, la direction a choisi de désigner une direction adjointe, à mi-temps, afin de prévoir le passage de témoin au moment du départ à la pension du directeur actuel. Pour pouvoir effectuer cette nomination, elle a dû mettre fin au contrat à mi-temps de la coordinatrice qualité. De ce fait, les experts n'ont pas pu rencontrer la personne qui avait été la cheville ouvrière de la préparation du dossier d'auto-évaluation (DAE). La personne en charge de la direction adjointe devait reprendre les fonctions de la coordinatrice qualité, mais au moment de la visite, la prise en main du DAE n'avait pas encore eu lieu.
4. Le directeur rencontre très régulièrement le personnel administratif et enseignant. Toutefois, vu la petite taille de la structure, ces rencontres sont le plus souvent informelles. Le caractère informel de ces rencontres entraîne fréquemment une absence de traces à propos des éventuelles décisions prises (nature, justifications), ce qui nuit à la pérennité de celles-ci.
5. La direction rencontre également régulièrement les étudiants, toujours de manière informelle. Ceux-ci n'apparaissent en effet pas dans les organes de gouvernance de l'institution. Une telle représentation formelle permettrait toutefois de mieux prendre en compte le point de vue étudiant et renforcerait également l'intérêt des étudiants pour les fonctions de représentation étudiante.

Dimension 1.2 : Gestion de la qualité aux niveaux de l'établissement, de l'entité et du programme

6. Comme mentionné plus haut, la création d'une fonction de direction adjointe à mi-temps n'a pu se faire, vu les moyens limités de la promotion sociale, qu'au détriment de la fonction dédiée à la coordination qualité qui a été supprimée. Il est toutefois prévu que la direction adjointe assume cette fonction de coordination qualité.

7. La volonté de la direction est bien que la qualité soit gérée de manière transversale par une cellule qualité qui comprendrait la direction, la coordination qualité ainsi que des représentants des enseignants et des étudiants. Cette cellule n'est toutefois pas encore mise en place.
8. La désignation à la fonction de direction adjointe était encore récente au moment de la visite du comité d'experts et la personne nommée n'avait pas encore pu prendre toute la mesure de cette fonction de coordination qualité, d'autant que la personne qui exerçait précédemment cette fonction avait quitté l'établissement sans qu'une réelle remise-reprise n'ait pu avoir lieu.
9. L'absence de formalisation des processus de pilotage de l'établissement et du programme, de même que l'absence de responsable de section clairement désigné, augmente le risque de perte d'informations importantes pour le développement d'une culture qualité lors du renouvellement des équipes.

Dimension 1.3 : Élaboration, pilotage et révision périodique du programme

10. La révision des programmes, en EPS, est assurée par le Conseil Général de l'Enseignement de Promotion Sociale (CGEPS) qui détermine le contenu des dossiers pédagogiques (DP). Deux membres de l'ITLg ont participé aux réunions du groupe de travail chargé de revoir les DP des programmes faisant l'objet de ce rapport, ce qui augure positivement de l'appropriation des nouveaux DP par les équipes enseignantes une fois que ceux-ci seront publiés.
11. En ce qui concerne les améliorations des programmes dans le cadre des DP existants, en utilisant les 20% d'autonomie prévus par ceux-ci, de nombreuses initiatives sont prises, mais en l'absence d'une évaluation des enseignements par les étudiants (EEE) systématique et avec un bon taux de réponse, la nature de ces initiatives ne peut pas réellement faire l'objet d'une réflexion collective mobilisant l'ensemble des parties prenantes.

Dimension 1.4 : Information et communication interne

12. L'outil Classroom est privilégié comme outil de communication interne, entre enseignants et étudiants pour chacune des UE, ainsi que pour les informations générales. Cet outil semble donner satisfaction aux usagers de l'établissement.
13. Des informations importantes sont communiquées par la direction aux étudiants et aux équipes enseignantes lors des séances d'information de début d'année académique. Toutefois, pour les personnes qui n'ont pu assister à ces réunions (étudiants en situation d'inscription tardive, enseignants recrutés en cours d'année), il n'est pas facile de retrouver les messages essentiels qui y ont été communiqués.

RECOMMANDATIONS

1. Formaliser un certain nombre de réunions direction-membres du personnel (avec ordre du jour et procès-verbal) de façon à garder la trace des décisions prises.
2. Envisager de donner une place à des représentants étudiants dans les organes de gestion de l'établissement, en particulier lors des réunions pédagogiques.
3. Retrouver une incarnation de la gestion de la qualité au sein de l'établissement.

4. (Re)construire une culture qualité partagée, soutenue par des mécanismes et outils (réunions, traces écrites, etc.), en concrétisant la mise en place de la cellule qualité envisagée par la direction.
5. Systématiser les EEE, veiller à un taux de réponse important et assurer le suivi des informations qu'elles contiennent.
6. Veiller à conserver des traces écrites des réunions et séances d'information et les partager via Classroom.

Critère 2 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer la pertinence de son programme

CONSTATS ET ANALYSES

Dimension 2.1 : Appréciation de la pertinence du programme

1. La définition des programmes de l'Enseignement de Promotion Sociale (acquis d'apprentissage (AA), UE, contenu des activités d'apprentissage, profil professionnel) relève du Conseil général de l'enseignement de promotion sociale (CGEPS) et leur pertinence, notamment concernant les attentes du monde professionnel, est réajustée périodiquement lorsque les dossiers pédagogiques des programmes sont mis à jour. L'autonomie des établissements sur ce point est donc réduite, mais il semble bien y avoir une bonne adéquation entre les contenus des formations et les attentes du monde professionnel. La formation permet aussi la poursuite des études via une passerelle vers le master en sciences informatiques. Cette voie est suivie par au moins un étudiant.
2. La formation à la certification CCNA CISCO est intégrée dans certaines UE du programme. Cette intégration, qui relève de l'autonomie de l'établissement, renforce encore la pertinence du bachelier orienté réseaux et télécommunications.
3. Il n'y a malheureusement pas de démarches formelles et systématiques vis-à-vis du monde professionnel pour obtenir des retours précis sur les formations (via les maîtres de stages par exemple). De telles démarches pourraient encore augmenter la pertinence du programme si un suivi de ces retours était mis en place à travers le recours aux 20% d'autonomie.
4. Les programmes font peu appel à des experts. La plupart des enseignants sont des chargés de cours à temps plein dans l'enseignement. Pour renforcer la professionnalisation des formations, il pourrait être utile de faire appel, pour l'une ou l'autre intervention dans le cadre de certaines UE, à des professionnels (par exemple des anciens étudiants).

Dimension 2.2 : Information et communication externe

5. Un constat central établi par le comité d'experts concerne le manque de visibilité de l'Institut, tant auprès des professionnels que des étudiants, alors que les formations répondent réellement à un besoin. Différents facteurs peuvent expliquer ce manque de visibilité. Les moyens humains et financiers de l'Institut ne lui permettent pas vraiment de développer une stratégie de communication externe suffisamment dynamique. En outre, certains lieux d'information, comme les salons du Forem, ne lui sont pas accessibles alors que c'est notamment dans ces lieux que se retrouve une partie du public visé par l'EPS. Enfin, l'Institut, et l'EPS plus largement, souffrent de concurrence avec d'autres organismes de formation, bien que les formations de promotion sociale possèdent des atouts spécifiques importants (cours en soirée, diplôme à la clé).
6. Le site Web de l'Institut ne met pas bien en valeur les informations importantes à destination des étudiants et des employeurs. En ce qui concerne les étudiants, c'est d'autant plus problématique que l'image que ceux-ci peuvent avoir de l'informatique

en amont des études est souvent biaisée (on peut penser notamment au stéréotype reliant l'informatique aux jeux vidéo) et qu'ils ne perçoivent pas l'exigence de rigueur omniprésente dans les UE des bacheliers en informatique et systèmes.

7. Une journée portes ouvertes organisée au printemps 2022 n'a pas eu le succès escompté. L'établissement va analyser les raisons de cet échec. L'année prochaine, la journée portes ouvertes sera couplée à un événement important visant à promouvoir l'enseignement de promotion sociale : PromSoc Week.

RECOMMANDATIONS

1. Organiser des moments de rencontre avec le milieu professionnel (tables rondes, échanges à l'issue des épreuves intégrées, etc.), formaliser la collecte des avis des représentants de la profession et en assurer le suivi.
2. Faire intervenir des professionnels (par exemple des anciens étudiants) dans les activités d'apprentissage.
3. Développer une stratégie de communication externe pour l'EPS de la Ville de Liège, soutenue par le PO, tout en préservant l'identité des différents établissements.
4. Améliorer la présentation des formations sur le site internet et développer une présence sur les réseaux sociaux. Cette amélioration doit porter tant sur la forme que sur le fond. Ceci pourrait notamment donner lieu à une collaboration intéressante avec l'établissement de la province offrant la formation de Webdesigner.

Critère 3 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer la cohérence interne de son programme

CONSTATS ET ANALYSES

Dimension 3.1 : Acquis d'apprentissage du programme

1. Comme déjà indiqué, les AA font partie du dossier pédagogique établi par le CGEPS et ne relèvent pas de l'autonomie de l'équipe enseignante du programme. Un travail important a cependant été réalisé par les enseignants, avec un accompagnement du CPEONS, pour constituer des fiches UE qui reprennent notamment ces AA ainsi que des grilles d'évaluation critériées, permettant à l'étudiant de comprendre comment ces acquis d'apprentissage seront évalués en fin d'UE et quels sont les éléments permettant de justifier la maîtrise suffisante de ceux-ci. Ces grilles sont présentées aux étudiants par les enseignants et exploitées à différentes reprises tout au long des activités d'apprentissage. Ces fiches constituent une forme de contrat entre l'enseignant et l'étudiant.

Dimension 3.2 : Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage qui permettent d'atteindre les acquis visés

2. Même si peu d'enseignants exercent encore une activité professionnelle dans des entreprises, ils ont pour la plupart une expérience dans le secteur, ce qui leur permet d'assurer un bon ancrage de la formation dans la pratique. Nous renvoyons toutefois à la recommandation 2 de la section précédente.
3. La cohérence entre les différentes UE ne pose pas de problème. Toutefois, il a été signalé que certains prérequis imposés par le dossier pédagogique ne se justifient pas vraiment alors qu'ils limitent les possibilités d'organisation du curriculum par les étudiants.
4. Il existe une grande variété de dispositifs pédagogiques dans les différentes UE, allant d'exposés davantage académiques à des échanges entre professeurs et étudiants sur des questions beaucoup plus pratiques. Cette variété est appréciée. Un labo « réseaux » de qualité a été installé grâce à l'implication forte des enseignants et grâce aux liens avec les partenaires professionnels facilités par d'anciens étudiants.
5. De manière générale, le comité a pu prendre la mesure de la bonne qualité de l'accompagnement pédagogique offert aux étudiants, cette qualité étant par ailleurs facilitée par une relation de proximité entre enseignants et étudiants.
6. Les activités prévues pour les TP d'électricité et d'électronique semblent cependant souffrir d'un manque d'équipement et donc de mise en pratique, avec pour conséquence de ne pas permettre aux étudiants de développer suffisamment leurs savoir-faire dans ces disciplines.

Dimension 3.3 : Agencement global du programme et temps prévu pour l'atteinte des acquis d'apprentissage visés

7. L'absence de réunions formelles de l'équipe enseignante avec la présence d'une représentation étudiante, ainsi que l'absence d'un rôle formel de coordination de section sont des freins au développement d'une réelle approche programme.
8. Le regroupement des stages 2 et 3, et le lien entre stage et épreuve intégrée permettent de réaliser des stages de qualité, suffisamment ambitieux dans leurs objectifs, et assurent aussi le bon ancrage du travail de fin d'études de l'épreuve intégrée (EI) dans la réalité professionnelle. Il conviendrait toutefois de bien expliciter et distinguer les AA des stages et ceux de l'EI, car il s'agit bien d'UE distinctes qui doivent pouvoir être validées indépendamment.
9. Une difficulté majeure des programmes de l'ITLg est liée au fait que certaines UE soient organisées en alternance, un an sur deux. Une des conséquences, en cas d'échec pour l'une de ces UE, est l'allongement significatif de la durée des études à cause notamment des prérequis entre cours. Les étudiants, lorsqu'ils construisent leur programme annuel, ne sont pas toujours attentifs aux conséquences de cette alternance en cas d'échec.
10. La charge de travail du niveau 1 semble disproportionnée par rapport au reste du cursus, ce qui est d'autant plus problématique que certains étudiants qui rentrent dans ce parcours de formation sont surpris par le degré de rigueur nécessaire pour l'acquisition des matières de base.

Dimension 3.4 : Évaluation du niveau d'atteinte des acquis d'apprentissage visés

11. Un travail significatif a été réalisé pour objectiver l'évaluation des acquis d'apprentissage via le développement de grilles critériées pour chacune des UE et les évaluations mises en place sont conformes aux grilles présentées et régulièrement commentées par les enseignants durant les cours.
12. Grâce au recours à ces grilles, le feedback donné aux étudiants suite aux évaluations apparaît comme pertinent, motivé, et correctement communiqué aux étudiants qui connaissent aussi leurs possibilités de recours.

RECOMMANDATIONS

1. Bien distinguer les AA des stages et ceux de l'EI et informer les étudiants en amont sur ces aspects.
2. Dans l'impossibilité d'éviter l'alternance de cours un an sur deux, renforcer l'accompagnement des étudiants dans la construction de leur parcours de formation.
3. Renforcer et mettre à jour l'équipement nécessaire pour les TP d'électricité/électronique.
4. Repenser la progressivité de la charge de travail à l'entrée du bachelier.
5. Mettre en place des réunions de section « formelles » et « régulières », afin de pouvoir développer une réflexion améliorant l'approche-programme de la formation (progressivité de certains apprentissages, cohérence renforcée entre UE, synergies entre UE, etc.) et y inviter les représentants étudiants.
6. Envisager la définition d'un rôle de coordinateur de section chargé de veiller au suivi des réunions de section et à la bonne diffusion des informations auprès des membres de la section.

Critère 4 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer l'efficacité et l'équité de son programme

CONSTATS ET ANALYSES

Dimension 4.1 : Ressources humaines (affectation, recrutement, formation continuée)

1. Le comité d'experts a pu apprécier la grande disponibilité du personnel enseignant, son haut niveau de compétence par rapport à la formation dispensée, ainsi que son dévouement dans l'accompagnement des étudiants.
2. Il est toutefois à noter qu'il n'y a qu'un seul enseignant « expert » dans l'équipe, ce qui, pour une discipline professionnalisante qui évolue très vite, peut constituer un risque par rapport à la pertinence de la formation.
3. L'institut étant de petite taille, il en est de même de son équipe administrative. Ces dernières années, les procédures administratives se sont complexifiées alors que l'équipe administrative a diminué de volume. Le personnel administratif semble donc actuellement bien chargé, notamment pour assurer les permanences lors des soirées où l'école est ouverte (tous les soirs de la semaine !).

Dimension 4.2 : Ressources matérielles (matériaux pédagogiques, locaux, bibliothèques, plateformes TIC)

4. Un premier constat d'importance : grâce au dynamisme des membres de l'équipe enseignante, l'équipement des laboratoires est régulièrement enrichi par du matériel « déclassé » par des entreprises (serveurs, matériel réseau), mais encore tout à fait fonctionnel. Le matériel informatique (PCs), quant à lui, est vieillissant et ne permet plus de répondre adéquatement aux besoins des enseignements. La plupart des étudiants viennent avec leur ordinateur portable personnel mais ce n'est pas le cas pour tous.
5. La bande passante du réseau wifi est insuffisante, ce qui est réellement préjudiciable à la qualité d'une formation en informatique.
6. Certaines procédures administratives requièrent encore des signatures manuelles, pas toujours faciles à recueillir pour ce qui concerne certains maîtres de stages, alors que notre époque privilégie la circulation électronique des documents.
7. Les infrastructures sanitaires, dans un grand bâtiment partagé avec d'autres formes d'enseignement, laissent à désirer.

Dimension 4.3 : Équité en termes d'accueil, de suivi et de soutien des étudiants

8. L'ITLg a clairement le souci de s'adresser, aussi, à un public spécifique de l'enseignement de promotion sociale : des adultes « précarisés », pour lesquels une formation supérieure donnant accès à l'emploi serait une occasion de rebond

bienvenue. L'établissement est d'ailleurs en contact avec le CPAS de la Ville à cette fin.

9. Pour les étudiants ayant déjà un certain nombre de compétences informatiques, la valorisation des acquis est utilisée de manière effective et les étudiants semblent correctement informés au sujet des modalités d'introduction des demandes.
10. L'établissement met aussi en œuvre différentes remédiations, via le Centre d'Evaluation, de Renforcement des Connaissances et d'Orientation (CERCO) ou en plus de celles organisées par ce service. Toutefois, au premier niveau, la charge horaire des étudiants est telle que ces remédiations sont difficiles à placer à l'horaire, alors que c'est bien à ce niveau-là qu'elles sont le plus nécessaire.
11. Les informations utiles pour les étudiants à besoins spécifiques sont affichées à plusieurs endroits sur le site de l'établissement.
12. Un accompagnement pour la rédaction du TFE est prévu mais il est malheureusement peu connu des étudiants de ces deux programmes, ce qui révèle un déficit de communication interne.
13. Malgré le constat établi de la part très faible du public féminin dans les formations supérieures en informatique, aucune action spécifique n'est mise en place par l'établissement et/ou le PO pour favoriser le recrutement de femmes dans les deux bacheliers en informatique et systèmes proposés par l'ITLg.

Dimension 4.4 : Analyse des données nécessaires au pilotage du programme

14. La direction ne dispose pas réellement des données nécessaires à un pilotage efficace du programme. Les données sont encodées dans un logiciel (Gips) à des fins administratives, mais il est difficile d'en extraire des indicateurs pertinents. Un double encodage est donc réalisé en interne, avec toute la surcharge que cela implique, outre les risques d'erreurs.

RECOMMANDATIONS

1. Pour une formation professionnalisante dont l'évolution est rapide, il serait opportun d'avoir recours à un plus grand nombre d'enseignants-experts.
2. Veiller à un meilleur aménagement de la charge de travail du personnel administratif.
3. Veiller au renouvellement régulier du matériel informatique, à la mise à jour des logiciels utilisés, et renforcer la bande passante du réseau wifi.
4. Promouvoir la validation électronique des documents de suivi administratif.
5. Améliorer la communication interne à destination des étudiants, en particulier en ce qui concerne l'aide à la rédaction du TFE.
6. Envisager des actions de recrutement et d'accueil spécifiques ciblant la population féminine.
7. Promouvoir le développement de logiciels de suivi administratif permettant également l'extraction d'indicateurs pour le pilotage des programmes.

Critère 5 : L'établissement/l'entité a établi l'analyse de son programme et construit un plan d'action visant son amélioration continue

CONSTATS ET ANALYSES

Dimension 5.1 : Méthodologie de l'autoévaluation

1. Une Commission d'évaluation interne (CEI) a été constituée, reprenant des représentants de l'ensemble des parties prenantes, y compris des représentants étudiants, hormis les parties prenantes externes (maîtres de stage, représentants de la profession, employeurs). Cette CEI s'est réunie à plusieurs reprises et a piloté l'élaboration du DAE en organisant des consultations au moyen de questionnaires des différentes parties prenantes.
2. Les enquêtes par questionnaires n'ont malheureusement pas donné lieu à des taux de réponse suffisamment importants, ce qui dès lors n'a pas permis des analyses fiables.
3. Un certain nombre de données brutes ont été recueillies et sont fournies dans le DAE. Elles n'ont toutefois pas fait l'objet d'une analyse approfondie afin d'en tirer des enseignements pour un pilotage futur.

Dimension 5.2 : Analyse SWOT

4. Une analyse SWOT a été réalisée avec l'ensemble des parties prenantes internes, avec la collaboration de l'Agent Qualité du CPEONS. Cette analyse SWOT a permis de dégager un plan d'action développé autour de trois axes stratégiques.

Dimension 5.3 : Plan d'action et suivi

5. Le plan d'action est organisé en trois axes stratégiques qui correspondent aux priorités de l'établissement :
 - Impliquer davantage l'ensemble du personnel et les étudiants dans la démarche qualité
 - Améliorer la visibilité interne et surtout externe de l'école
 - L'exploitation plus efficace des moyens matériels disponiblesPour chacun des axes, des constats sont posés, des objectifs sont formulés et un nombre réaliste d'actions est proposé. Des responsables et des échéances sont indiqués, de même que des « indicateurs ». Ceux-ci sont cependant trop peu spécifiques et précis.
6. Le plan d'action n'a pas fait l'objet d'une large diffusion, et encore moins d'une large discussion, et n'est donc pas réellement approprié par les parties prenantes qui sont pourtant concernées par les actions envisagées.

RECOMMANDATIONS

1. Veiller à analyser les données quantitatives recueillies afin d'extraire de cette analyse des objectifs et indicateurs de pilotage de l'établissement et des programmes concernés.
2. Diffuser et discuter largement le plan d'action avec toutes les parties prenantes de sorte qu'elles puissent l'alimenter, se l'approprier et contribuer à la réalisation des actions qui les concernent.

Conclusion

L'ITLg est un établissement de promotion sociale, de petite taille mais bien inséré dans le tissu socio-économique de la ville de Liège. Ses équipes, direction, enseignement, administration, sont très solidaires et dévouées aux missions de l'établissement.

Suite aux changements intervenus au sein du personnel, la culture qualité a marqué un temps d'arrêt. Les experts soulignent l'importance de (re)construire une culture qualité et de formuler un vrai plan d'action stratégique, raisonnable dans ses ambitions et approprié par toutes les parties prenantes.

Derrière le circuit informel qui fonctionne actuellement correctement en raison de la petite taille des équipes et cohortes, il faut également acquérir le réflexe de systématiser les différents éléments de mesure et de pilotage de la qualité au service de l'apprentissage.

Les experts suggèrent également de renforcer la visibilité de l'ITLg et de consolider les relations de l'établissement avec le monde professionnel.

Au terme de ce rapport, les experts tiennent à remercier la direction et l'ensemble des équipes pour l'accueil qui leur a été réservé, pour l'organisation technique de qualité, ainsi que pour la qualité et la franchise des échanges durant les deux journées de visite.

Droit de réponse de l'établissement



Évaluation complète
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 (1,2,3,4,5) n° de page, n° §	Observation de fond

Nom, fonction et signature de
l'autorité académique dont
dépend l'entité

Jean-Luc Becker, Directeur

Nom et signature du
coordonnateur de
l'autoévaluation

Delphine Pipers, Directrice
adjointe