

Évaluation de suivi des cursus « Informatique »

2016-2017

RAPPORT D'ÉVALUATION DE SUIVI

**Institut d'enseignement de promotion sociale de la Communauté française de
Péruwelz (IEPSCF Péruwelz)**

Bachelier en Informatique de gestion

Comité de suivi :
M. José FIADEIRO et Mme Anne PIRET

19 juin 2017

INTRODUCTION

L'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur (AEQES) a procédé en 2016-2017 à l'évaluation de suivi des cursus « Informatique et Sciences et technologies de l'information et de la communication ». Cette évaluation se situe dans la continuité de l'évaluation précédente de ces cursus, organisée en 2011-2012.

Dans ce cadre, Mme Anne PIRET et M José FIADEIRO¹, mandatés par l'AEQES et accompagnés par un membre de la Cellule exécutive, se sont rendus le 14 février 2017 à l'Institut d'enseignement de promotion sociale de la Communauté française de Péruwelz (IEPSCF Péruwelz). 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 réalisés *in situ* et de la consultation des documents mis à disposition. Bien que l'objet de la présente évaluation de suivi soit le bachelier en Informatique de gestion, la visite de suivi (et le rapport qui en découle) ne constitue pas une nouvelle évaluation du programme ; elle vise à mettre en lumière l'état de réalisation du plan d'action établi suite à la visite de 2011² ainsi qu'un ensemble de recommandations en vue de l'amélioration de la culture qualité. En ce sens, le rapport comporte moins des éléments spécifiques au programme que des recommandations plus générales sur la gestion du programme et la démarche qualité qui s'y rapporte.

Un entretien supplémentaire a été organisé lors de la visite de suivi à l'IEPSCF Mouscron, le 21 février 2017, visant à examiner plus spécifiquement les éléments liés la codiplomation du bachelier, avec l'ensemble des directions des établissements concernés. Les représentants de l'IEPSCF Colfontaine, de l'IEPSCF Mouscron et de l'IEPSCF Péruwelz y ont participé ; la direction de l'IPEPS Wallonie Picarde, établissement qui devrait entrer dans la codiplomation à partir de septembre 2017 avait été invitée à cet entretien mais s'est, quant à elle, trouvée empêchée d'y participer. Les éléments de ce rapport ont été soumis à l'ensemble des représentants des quatre établissements pour un éventuel droit de réponse commun aux quatre établissements. Cet éventuel droit de réponse commun des établissements figurera au sein du rapport de l'IEPSCF Mouscron, où s'est tenu l'entretien supplémentaire.

Le comité de suivi tient à souligner la parfaite coopération de la coordination qualité et des autorités académiques concernées à cette étape du processus d'évaluation. Il désire 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.

PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Etabli depuis la fin des années 1960, l'Institut d'Enseignement de Promotion Sociale de la Communauté Française à Péruwelz (IEPSCF Péruwelz) fait partie du réseau Wallonie Bruxelles Enseignement. Il offre des formations diplômantes dont quatre bacheliers (en électromécanique, assistant de direction, en informatique et en comptabilité) ainsi que des formations non diplômantes. Les formations sont dispensées en journée ou en soirée. La section Comptabilité est implantée au boulevard Léopold III, à Péruwelz. En 2011 et 2016, la population du bachelier en Informatique de gestion a connu une augmentation de l'ordre de 28%.³

¹ Composition du comité des experts et bref *curriculum vitae* de chacun de ses membres disponibles sur : http://aeqes.be/experts_comites.cfm (consulté le 20 mars 2017).

² Disponible sur http://aeqes.be/rapports_finaux_synthese_details.cfm?documents_id=142 (consulté le 20 mars 2017).

³ Source : établissement.

PARTIE 1 : PRINCIPALES ÉVOLUTIONS DE CONTEXTE DEPUIS L'ÉVALUATION INITIALE

Comme toutes les institutions du même type, l'IEPSCF Péruwelz a dû faire face, depuis l'audit initial de 2011-12, à deux évolutions contextuelles importantes : l'introduction du décret « Paysage » et la mise en place d'un nouveau programme de cours pour le bachelier en Informatique de gestion organisé dans le cadre de l'enseignement de promotion sociale. Dans le même temps, quelques autres changements significatifs sont présentés dans le dossier d'avancement :

- au sein de l'établissement, l'engagement d'une nouvelle personne en janvier 2016 pour prendre en charge la coordination-qualité ; un choix délibéré a été fait pour engager quelqu'un d'externe au monde des enseignants afin d'éviter que le coordinateur soit « juge et partie » ; la nouvelle coordinatrice a rédigé le dossier d'avancement sur la base préparée par l'ancienne coordinatrice, ce qui a rendu la lecture du dossier parfois difficile ;
- au niveau du programme évalué, la mise en place progressive du nouveau dossier pédagogique ainsi que la réalisation de nouvelles grilles critériées pour les UE déterminantes et l'EI, communes pour tous les établissements du réseau ;
- la convention de codiplomation qui lie l'IEPSCF Colfontaine, l'EPSCF Mouscron et l'IEPSCF Péruwelz pour le bachelier envisagé ;
- au niveau des ressources matérielles, la plateforme Claroline n'est plus disponible depuis juin 2016 suite à des attaques ; elle a été remplacée par Moodle (sa mise en place était encore en cours à la date de la soumission du dossier d'avancement mais elle fonctionnait déjà au moment de la visite).

Selon l'établissement, ces changements ont ralenti la réalisation de certaines actions du plan de suivi. Les propos recueillis pendant la visite auprès de la coordinatrice qualité réseau ont aussi donné à voir que, pendant la période, le réseau a mené un travail de préparation autour des modifications introduites par le décret Paysage, notamment l'organisation de formations, et a mis à la disposition des établissements du réseau des outils informatisés. Un plan stratégique a aussi été élaboré, que les directions de ces établissements sont en train de s'approprier.

À noter aussi qu'un des enseignants (ETP) de l'établissement a participé au groupe de travail qui a rédigé le nouveau dossier pédagogique du bachelier en Informatique de gestion en promotion sociale.

PARTIE 2 : RÉALISATION DU PLAN D'ACTION INITIAL

Selon le dossier d'avancement, le plan d'action initial est le résultat d'une réflexion collective à laquelle tous les professeurs du bachelier ont contribué ; cette réflexion a été menée en 2011-12 suite à la réception du rapport de synthèse de l'évaluation initiale de l'AEQES. Ce plan était structuré autour de deux axes, celui de **développer la concertation** et celui de la **formalisation**, chaque axe proposant des actions groupées selon les recommandations du rapport de synthèse.

De manière générale, l'absence d'indicateurs précis dans le plan d'action rend difficile l'objectivation de résultats et d'impacts. Le dossier d'avancement reste flou sur la réalisation des actions prévues et présente essentiellement des justifications pour le non-aboutissement des projets. Il présente peu d'analyses utiles au déploiement d'une démarche qualité. L'analyse qui suit s'appuie sur ce que le dossier d'avancement donne à voir.

Axe 1 : développer la concertation

- Deux conseils de section se réunissent deux fois par an qui permettent la mise en commun des informations sur le parcours individuel des étudiants et en améliorer le suivi. Selon le dossier d'avancement, des PV ne sont pas rédigés pour toutes les réunions ; celui que le comité de suivi a pu lire était presque vide. Aucun document de travail issu de ces réunions ne semble exister non plus.

Droit de réponse de l'établissement

- Le dossier d'avancement fait mention d'un conseil de coordination pédagogique qui aurait été créé à la suite de l'évaluation de 2011-12 pour favoriser les échanges, uniformiser les pratiques, développer des projets communs à plusieurs cours, etc. mais, selon la direction, il est encore à développer.

Droit de réponse de l'établissement

- Un espace d'échange « professeurs » aurait été créé sur l'ancienne plateforme pédagogique afin de centraliser des documents ; il sera recréé sur la nouvelle plateforme Moodle. Une adresse courrielle institutionnelle a aussi été créée mais seule une partie des enseignants l'utilisent.
- Un effort concerté entre la coordinatrice et les professeurs responsables des stages pour tous les bacheliers (sauf le bachelier en Secrétariat) a eu lieu en 2012 pour adopter une ligne de conduite transversale, ce qui a produit un guide de travail et un carnet de stage commun. Des modifications sont en cours d'implémentation à la suite de recommandations issues d'audits plus récents.

Axe 2 : formalisation

- Les réalisations concrètes comprennent : des fiches UE standardisées et complétées ; un carnet de stage commun disponible au secrétariat ; l'ajout d'un document expliquant la réalisation d'un CV et d'une lettre de motivation.
- La création d'une Cellule Qualité Permanente au niveau de l'établissement ainsi qu'une redéfinition de la fonction de la coordinatrice qualité, ce qui représente un effort substantiel en termes de choix d'allocation des ressources.
- Après quelques expérimentations, l'envoi d'enquêtes concernant l'évaluation des enseignements a été systématisé depuis septembre 2016.

Les échanges du comité de suivi avec les différentes parties prenantes et l'exploration des ressources internes ont toutefois permis d'identifier quelques avancées précises :

- L'établissement (tant la direction que les enseignants) s'est bien impliqué dans les projets développés au niveau du réseau à la suite du décret Paysage (participation à des groupes de travail, etc.).
- La migration vers la nouvelle plateforme Moodle est enclenchée et semble se faire de façon globalement satisfaisante. Un très bon effort a été réalisé en termes d'appropriation et de

personnalisation de la plateforme aux besoins et usages des enseignants et étudiants du bachelier ; il serait important de susciter leur retour sur ce qui a été déjà fait, ce qui contribuerait aussi à assurer leur adhésion : au moment de la visite, la plateforme était encore exploitée de façon inégale selon les UE (présence des fiches UE, grilles d'évaluation, supports de cours, etc.), ce qui est normal vu son implantation récente, mais il serait important d'avoir un plan pour les mois à venir, qui mobilise toutes les parties prenantes pour son exploitation.

- L'enjeu de la codiplomation, qui n'apparaissait pas dans le plan d'action initial, est sans doute le projet sur lequel les réalisations sont les plus palpables : une convention entre les trois établissements a été conclue ; une commission pédagogique composée d'éléments des trois établissements a été constituée afin d'établir un règlement d'ordre intérieur, de piloter et d'évaluer la convention notamment en termes de démarche qualité. En pratique, l'épreuve intégrée s'organise conjointement depuis 2013-14 et les équipes pédagogiques travaillent déjà sur une pédagogie et méthodologie communes afin d'uniformiser les enseignements.

PARTIE 3 : RECOMMANDATIONS POUR LE DÉVELOPPEMENT D'UNE CULTURE QUALITÉ

La lecture du dossier d'avancement et les témoignages recueillis pendant la visite ont donné à voir que l'établissement a opté pour une approche transversale qui vise à développer la démarche qualité au niveau de l'établissement plutôt qu'au niveau d'une section en particulier. La recherche de transversalité s'est déjà traduite par la création d'une Cellule Qualité Permanente ainsi que d'une redéfinition de la fonction de la coordinatrice qualité. Une réflexion a aussi été menée au niveau des objectifs et les modalités d'évaluation du stage d'insertion professionnelle qui a produit une ligne de conduite identique pour tous les bacheliers.

Au niveau du pilotage du bachelier, le choix a été fait de donner une place importante à la fonction de la coordination qualité, qui semble jouir d'une réelle légitimité, notamment auprès du corps enseignant. Il semble utile de clarifier le cadre de certaines de ses missions, en particulier la manière dont celles-ci s'articulent à la coordination pédagogique des sections. A qui incombe la responsabilité de s'assurer que toutes les informations sont disponibles pour toutes les UE sur Moodle, qu'une réflexion est menée au niveau de l'agencement des UE ? Laquelle de ces fonctions prend en charge le développement du réseau professionnel, la planification du renouvellement du parc informatique, le retour vers les étudiants sur les actions menées, etc. ?

Les experts ont bien noté le changement de personne en charge de la coordination qualité entre les deux visites. Cependant, ils regrettent que l'établissement n'ait pas réalisé une réflexion plus approfondie au niveau du plan d'action ou d'une nouvelle analyse SWOT en engageant toutes les parties prenantes (enseignants et étudiants inclus). La SWOT actualisée a simplement repris quelques éléments de la synthèse fournie dans le rapport de synthèse du comité des experts 2011-2012 ; il s'agit donc d'une SWOT à laquelle personne ne semble avoir contribué, pas même la coordinatrice qualité. Le plan d'action actualisé est essentiellement une continuation de celui de 2011, poursuivant la mise en œuvre d'actions qui n'ont pas été réalisées. Aucune réflexion ne semble avoir été menée pour juger si ces actions sont toujours pertinentes ou pourquoi elles amèneraient cette fois-ci aux objectifs visés, et les responsables pour les réaliser n'ont pas été nommés.

Le comité de suivi encourage l'établissement à entreprendre, dans les mois à venir, un effort d'élaboration de lignes stratégiques cohérentes et de les opérationnaliser en tenant compte du nouveau contexte de la codiplomation. Ces efforts devraient inclure une nouvelle analyse SWOT tenant compte des évolutions de ces derniers mois et mener à un plan d'action pour la section. Ils devraient aussi déboucher sur une réelle approche par projets mobilisatrice pour les étudiants et les

enseignants. Un tel objectif semble atteignable dans la mesure où, pendant la visite, le comité a pu identifier des projets déjà en cours de réalisation (par exemple, autour de la plateforme) mais d'une façon *ad-hoc*, non planifiée.

En effet, l'équipe pédagogique apparaît disponible et motivée, à l'écoute des étudiants. Ceux-ci se sentent soutenus dans leur apprentissage, ce qui contribue à la bonne réputation de l'établissement. En outre, les étudiants rencontrés se sont montrés sensibles à la question de l'amélioration de la qualité de leur enseignement. Le comité encourage donc l'établissement à trouver la formule qui – tout en tenant compte des spécificités du public de promotion sociale – permettrait une circulation de l'information des étudiants vers l'établissement, mais aussi d'assurer un retour vers les étudiants des réflexions menées en termes d'amélioration de la qualité.

Dans ce contexte, le comité rappelle que la formalisation n'est pas un but en elle-même mais plutôt un moyen pour atteindre certains objectifs, par exemple s'assurer qu'il existe un suivi des décisions, que l'exécution du plan d'action est contrôlée et que des corrections y peuvent être apportées si jugé nécessaire, mais aussi que des données fiables sont disponibles pour le pilotage. La pérennité des démarches entreprises devrait idéalement être assurée par la rédaction de documents présentant les décisions prises, ainsi que les raisons de ces décisions. Il serait donc important que les PV présentent les actions identifiées à chaque réunion, ainsi que leurs responsables et échéances, et l'actualisation de la liste d'actions en cours, qui devrait être revue en début de réunion. Ceci assurera aussi une plus grande transparence et impliquera davantage les parties prenantes.

Un degré de formalisation est aussi nécessaire dans le cadre de la codiplomation, ce que l'établissement a sans doute déjà ressenti. Les experts apprécient les efforts déjà déployés par les équipes pédagogiques pour dégager des lignes principales en vue d'une concertation pédagogique entre les divers établissements. Ils encouragent l'établissement à poursuivre sa réflexion en vue d'exploiter tout le potentiel de cette mise en réseau (mutualisation de bonnes pratiques pédagogiques, formation continuée, adaptation de l'offre de formation, UE optionnelles, invitations groupées de conférenciers, participation à des projets de services à la collectivité, communication externe coordonnée, mutualisation de ressources documentaires, etc.).

CONCLUSION GÉNÉRALE

L'établissement est sur de bonnes voies : tant la direction que les enseignants se sont bien impliqués dans les projets développés au niveau du réseau à la suite du décret Paysage ; une approche transversale a été mise en place qui vise à développer la démarche qualité au niveau de l'établissement et qui a déjà abouti à une Cellule Qualité Permanente ainsi que d'une redéfinition de la fonction de la coordinatrice qualité ; les enseignants apparaissent disponibles et motivés, à l'écoute des étudiants, et s'organisent quand ils en éprouvent le besoin ; l'enjeu de la codiplomation a créé une bonne dynamique et suscité des projets dont les réalisations sont palpables, notamment au niveau de la pédagogie car les équipes des établissements concernés travaillent déjà sur une pédagogie et méthodologie communes afin d'uniformiser les enseignements. Le comité de suivi tient à encourager l'établissement à poursuivre leur réflexion en vue d'exploiter tout le potentiel de cette mise en réseau.

Tout ceci donne à croire qu'il est possible de susciter l'adhésion des acteurs autour d'objectifs concrets : le projet de migration vers Moodle en est un autre exemple vu qu'un très bon effort a été réalisé en termes d'appropriation et de personnalisation de la plateforme aux besoins et usages des enseignants et étudiants. L'enjeu maintenant serait de puiser sur cette dynamique pour pousser la coordination au niveau de la section un peu plus d'avantage en faisant apparaître des objectifs concrets qui suscitent l'adhésion du plus grand nombre d'acteurs, par exemple au niveau de l'exploitation de la nouvelle plateforme mais aussi de la pédagogie où beaucoup reste à faire. Une approche par projets semblerait pouvoir mobiliser tant les enseignants que les étudiants, mais il faudrait s'assurer que le bon degré de formalisation y est pour pérenniser les acquis de ces démarches et en assurer un retour vers toutes les parties prenantes (tant à l'interne qu'à l'externe).

La direction en particulier est bien consciente des contraintes qui pèsent sur l'enseignement de promotion sociale mais ses actions donnent à croire qu'elle ne veut pas en être otage. Le comité de suivi encourage l'établissement à continuer d'exploiter les degrés de liberté existants et à persévérer dans la revendication, auprès de toutes les instances, de leur légitime besoin d'autonomie et de responsabilités.



Évaluation de suivi
Informatique
2016-2017

Droit de réponse de l'établissement évalué

Commentaire général éventuel :

L'établissement s'étonne des commentaires concernant la rédaction du plan de suivi. En effet, le dossier d'avancement a été réalisé suivant les consignes données. Des consignes plus explicites pourraient être fournies lorsqu'il s'agit d'un premier exercice.

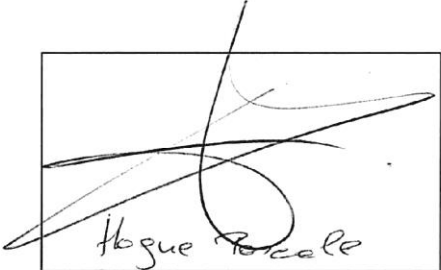
Un SWOT et un plan d'actions sur 5 ans (+ indicateurs) seront refaits durant l'année scolaire prochaine et tiendront compte de l'état d'avancement de la codiplomation.

La stabilité de la coordination qualité permettra une cohérence et une meilleure vue d'ensemble de ces procédures.

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

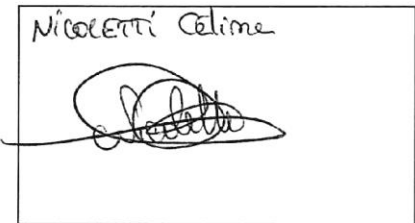
Page	Partie	Point ¹	Observation de fond
4	2	1	Il y a une volonté de formaliser les PV de réunions et de les systématiser. Un des projets est de les rendre disponible aux professeurs sur la plateforme
4	2	2	Idem

Nom et signature du(de la) Directeur(-trice)



Hugue Rocale

Nom et signature du (de la) coordonnateur(-trice) de l'autoévaluation



Nicoletti Céline

¹ Mentionner le paragraphe ou le n° de la ligne.