

Évaluation de suivi des cursus « Informatique »

2016-2017

RAPPORT D'ÉVALUATION DE SUIVI

**Institut d'Enseignement de Promotion sociale de la Communauté française
d'Arlon (IEPSCF Arlon)**

Bachelier en Informatique de gestion

Comité de suivi :

Mme Bernadette CHARLIER et M. Christophe CLARAMUNT

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 ». Cette évaluation se situe dans la continuité de l'évaluation précédente de ces cursus, organisée en 2011-2012.

Dans ce cadre, Mme Bernadette CHARLIER et M. Christophe CLARAMUNT, mandatés par l'AEQES et accompagnés par un membre de la Cellule exécutive se sont rendus le 30 janvier 2017 à l'Institut d'Enseignement de Promotion sociale de la Communauté française d'Arlon (IEPSCF Arlon). Le présent rapport rend compte des conclusions auxquelles sont parvenus les experts après la lecture du dossier d'avancement remis par les entités et à l'issue des entretiens, des observations réalisées *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 2011-2012 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.

Le comité d'évaluation 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 autorités académiques, les responsables qualité, les membres du personnel enseignant et les étudiants qui ont participé aux entretiens et qui ont témoigné avec franchise et ouverture de leur expérience.

PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

L'institut d'Enseignement de promotion Sociale de la Communauté Française d'Arlon dépend du réseau Wallonie-Bruxelles Enseignement, qui est également son pouvoir organisateur. Il comporte aujourd'hui un siège principal, situé à Arlon, ainsi que trois implantations à Musson, Athus et Virton. Situé dans une région rurale éloignée des centres de formation universitaire, mais proche du centre européen de Luxembourg, l'institut complète l'offre d'enseignement supérieur accessible à la population locale et cherche à satisfaire la demande des entreprises environnantes, notamment en informaticiens.

Le graduat en informatique de gestion, créé en 1988 sur l'implantation d'Arlon, est devenu bachelier en 2006. Outre ce dernier, l'établissement dispose d'une offre de d'enseignement supérieur de type cours, incluant un BES en Webdesign, un bachelier en Gestion des ressources humaines, un bachelier en Comptabilité, ainsi que des formations pédagogiques diplômantes. La population étudiante en Informatique de gestion est relativement stable depuis 2011.¹

¹ Source : établissement.

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

Le bachelier en Informatique de gestion dispensé par l'Institut d'Enseignement de Promotion sociale Arlon-Musson-Athus-Virton a connu plusieurs évolutions depuis son évaluation en janvier 2012. Certaines sont propres à l'établissement, d'autres sont communes à l'ensemble de ces bacheliers et en particulier celles liées à la mise en œuvre du décret dit « Paysage » liées.

En ce qui concerne les évolutions « externes », une réforme du paysage de l'enseignement supérieur a été adoptée le 7 novembre 2013 en Fédération Wallonie-Bruxelles.² Cette réforme concerne tant la structure et les instances de l'enseignement supérieur que l'organisation des études et impacte toutes les formes d'enseignement supérieur.

En outre, le bachelier en Informatique de gestion dispose d'un nouveau dossier pédagogique inter-réseaux, qui a été approuvé par le Gouvernement de la Communauté française en 2013.

Au niveau de l'établissement, un changement de direction s'est produit en septembre 2012, suite au départ à la retraite de la directrice précédente. D'autres changements relatifs aux ressources humaines sont également à relever au sein de l'équipe pédagogique du bachelier en Informatique de gestion. Cinq enseignants – ayant le statut d'experts – ont quitté la section et, sept nouveaux enseignants ont rejoint l'équipe en place. Parmi ceux-ci, quatre ont été engagés en qualité d'experts et trois en qualité d'enseignants. Par ailleurs, une nouvelle coordinatrice qualité a pris ses fonctions en septembre 2016.

Si le nombre d'étudiant-e-s reste assez stable (+/- 70), le nombre de diplômés par année reste très faible (1 ou 2) ce qui reste un sujet de préoccupation. Il est cependant à souligner que les taux d'échec pour plusieurs modules ont sensiblement diminués suite à la mise en place du nouveau dossier pédagogique (cf. infra). Les effets positifs éventuels sur le nombre de diplômés devraient être observés en 2018.

PARTIE 2 : RÉALISATION DU PLAN D'ACTION INITIAL

Le plan de suivi des recommandations des experts, établi en 2012, comportait quatre axes principaux :

- L'axe 1 portant sur le « programme d'études et les approches pédagogiques », avait notamment pour but de développer la plateforme Claroline et son utilisation, de définir le soutien pédagogique à mettre en place au sein de la section, améliorer la coordination pédagogique auprès des étudiants, développer l'usage de la langue anglaise, créer des grilles d'évaluation, améliorer la dimension réflexive des rapports de stages et l'encadrement des TFE ainsi que de développer l'utilisation du système des ECTS.
- L'axe 2 relatif aux « ressources humaines et matérielles » prévoyait une meilleure information des enseignants sur formations à caractère informatique organisées ainsi que la création d'une bibliothèque virtuelle.
- Axe 3 « Les relations extérieures et le service à la collectivité » visait à poursuivre l'actualisation du site web de l'Institut et à créer une page Facebook.

² Décret du 7 novembre 2013 définissant le paysage de l'enseignement supérieur et l'organisation académique des études (disponible en cliquant [ici](#)). Une brève description de ce décret est présentée dans : AEQES, « l'enseignement supérieur en Fédération Wallonie-Bruxelles », Bruxelles, 2016, page 14 (disponible [ici](#)).

- L'axe 4, portant sur la « démarche qualité, la gouvernance et la stratégie » visait à développer un véritable projet qualité via la priorisation des actions retenues, la rédaction d'un calendrier des actions et la mesure de l'évolution des actions d'amélioration.

Taux de réussite

Le taux de réussite est en progression sur de nombreux cours. Cette évolution est due à la fois au changement de dossier pédagogique et à des actions d'aide à la réussite mises en place par certains enseignants. Il faut souligner les effets des changements de modalité des évaluations des apprentissages, permettant un échelonnement de la difficulté et une meilleure perception des progrès par les étudiants eux-mêmes. L'information sur les études a également été améliorée par la prise en charge de l'accueil et de l'information des étudiants par une personne qui assure un suivi qualitatif pour leur insertion et leur suivi. Celle-ci permet aux étudiants d'organiser leur parcours de formation en fonction des difficultés connues ou de leurs propres intérêts. Le comité suggère que le rôle de cette personne soit formalisé et mis en valeur au sein de l'établissement. Enfin, dans leurs cours, les enseignants veillent à bien préparer les étudiants pour les examens, notamment par l'organisation d'examens blancs. Il conviendra de vérifier cette évolution positive des taux de réussite au niveau du taux de diplomation des étudiants de la section sur le moyen terme.

Claroline

On note une généralisation de l'utilisation de la plateforme Claroline tant par les enseignants que les étudiants. Celle-ci est appréciée principalement pour ses fonctions de gestion et de communication de supports de cours. Toutefois, des questions se posent quant à l'utilisation de l'ensemble des possibilités offertes par une telle plateforme, qui semble actuellement sous employée par certains. L'interface utilisateur mériterait à minima d'être revisitée pour offrir aux étudiants des fonctionnalités plus intuitives. Enfin, et ceci est indépendant de l'établissement, la version de Claroline utilisée n'est dorénavant plus soutenue et cela pose un problème de pérennité. Dans le plan d'action actualisé de l'établissement, la plateforme Claroline apparaît en priorité. Or, cet axe stratégique n'est pas suffisamment articulé avec le travail sur d'autres priorités –et notamment la question de l'augmentation du taux de réussite. Claroline est un moyen, pas un but en soi.

Stages

En lien avec le premier axe du plan d'action initial, on note la mise en place d'une approche réflexive dans les rapports de stage. Les étudiants semblent à présent acteurs du processus de recherche de stage. A l'approche réflexive demandée aux étudiants s'ajoute un effort de documentation sur le travail accompli, qui permet aux étudiants de prendre du recul sur le travail réalisé. En outre, cet effort permet d'assurer une continuité des projets lorsque plusieurs étudiants travaillent l'un à la suite de l'autre sur un même lieu de stage.

Les retours des étudiants après les stages sont collectés et sont utilisés pour piloter la formation. Une amélioration pourrait toutefois être apportée dans le formulaire d'appréciation du stage par l'entreprise, afin d'aider les entreprises à donner des commentaires de qualité sur des indicateurs précis. Une amélioration pourrait être apportée au feedback oral des entreprises par la proposition d'indicateurs plus précis à exploiter dans le formulaire écrit. De tels retours, plus formalisés, permettraient de mieux tirer parti des recommandations formulées par les maîtres de stage à court et moyen terme. Une telle approche aurait l'avantage de constituer un référentiel d'évaluation des compétences des étudiants tout comme un recueil des besoins en nouvelles formations.

Collaboration entre enseignants

La mise en œuvre d'un parcours en duo des modules autour du web et des interfaces graphiques permet de favoriser une vision globale de ces deux modules et de réaliser un projet plus conséquent donnant ainsi une meilleure perception par les étudiants du rôle et potentiel de ces formations. Une telle approche est une réussite et mériterait d'être étendue à de nouvelles expérimentations entre d'autres enseignants et modules de formation.

La formation continue des enseignants

L'établissement a fait un effort pour soutenir la formation continuée de ses enseignants, notamment via l'action de l'amicale qui intervient dans son financement. Les enseignants apprécient cet effort et en tirent un bénéfice certain. Ces formations à disposition des enseignants leur permettent notamment de bénéficier d'appui dans la conduite de projet ou dans des domaines plus fondamentaux.

Communication/site web

Le développement du site web a fait l'objet de plusieurs rénovations éditoriales. Des liens vers des contenus pédagogiques et des processus qualifiés sont maintenant disponibles. En termes de communication externe, différents atouts de cette formation mériteraient d'être beaucoup mieux valorisés. Il apparaît, par exemple, que la grande majorité des étudiants trouvent déjà un emploi dans le secteur de l'informatique en cours de formation. Cet atout est particulièrement valorisé par les étudiants qui choisissent cette formation pour changer de vie et réaliser leur projet professionnel. Par ailleurs, la couverture géographique de la formation, à cheval sur la Belgique, le Luxembourg et la France, est une spécificité remarquable de l'établissement qui mérite également d'être mise en valeur.

Taux de diplomation

On peut suspecter à terme que l'augmentation du taux de réussite dans les modules aura un impact positif sur le taux de diplomation. Cependant, les étudiants qui trouvent un emploi en cours de formation ont tendance à ne pas la terminer, ce qui interpelle. En effet, du point de vue des étudiants et des employeurs, il s'agit d'un des atouts de la formation. Mais qu'en est-il du devenir professionnel des étudiants à long terme, en ce qui concerne la stabilité de l'emploi, leur capacité à se former et leur progression dans l'entreprise ? Ceci mériterait une réflexion au niveau de la Fédération Wallonie-Bruxelles. En effet, à l'heure actuelle, la Fédération Wallonie-Bruxelles mesure la réussite d'une formation au nombre d'étudiants qu'elle diplôme.³ Or, cette approche ne permet pas de mettre en exergue l'impact positif sur l'augmentation de l'employabilité des étudiants fréquentant ces établissements sans compléter leur cursus et mériterait, en conséquence, d'être revue.

Par ailleurs, un partenariat avec de nouveaux employeurs pourrait peut-être encourager les étudiants à terminer leurs études, en sensibilisant ces différents acteurs aux bénéfices qu'ils pourraient en retirer mutuellement».

³ Décret du 7 novembre 2013 définissant le paysage de l'enseignement supérieur et l'organisation académique des études (disponible en cliquant [ici](#)). Une brève description de ce décret est présentée dans : AEQES, « l'enseignement supérieur en Fédération Wallonie-Bruxelles », Bruxelles, 2016, page 14 (disponible [ici](#)). Y est mentionné une obligation de coorganisation, à l'horizon 2020, pour les filières qui n'atteindraient pas une moyenne, sur les cinq dernières années, de dix diplômés par an.

Analyse des échecs et des abandons

L'analyse des échecs et des abandons n'a toujours pas été réalisée. Cependant, beaucoup d'éléments ont été donnés oralement lors de la visite de suivi par les enseignants et les étudiants. Les abandons se réalisent-ils principalement en première année ? Dans ce cas, un effet du renforcement de l'accueil en première année pourrait-il être observé ? En outre, les étudiants qui trouvent un emploi en cours de formation éprouvent des difficultés à la poursuivre car ils doivent s'investir dans leur nouvel emploi. Dans ce cas précis, une piste à explorer serait de mettre en place des parcours individualisés avec l'appui de l'employeur.

Enfin, certains étudiants rapportent que certains de leurs collègues n'osent pas parler de leur engagement en formation à leur employeur. Ceci peut constituer une source de souffrance au travail et peut être aussi être à l'origine d'abandons. A nouveau, l'accueil et l'accompagnement des étudiants en première année pourrait constituer l'occasion d'aborder cette situation avec les étudiants et de rechercher des solutions.

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

a. Concernant la gouvernance

Le réseau Wallonie-Bruxelles Enseignement met à disposition de nombreux outils pour gérer la qualité qui sont bien intégrés par la direction et les enseignants. C'est le cas notamment des fiches de cours qui donnent un cadre précis en termes de contenu et d'objectifs de formation.

Les pratiques d'évaluation des enseignements sont également bien intégrées tant par les étudiants que par les enseignants qui valorisent le dialogue avec les enseignants.

La démarche qualité s'appuie sur une bonne communication et interaction à travers différentes instances complémentaires que sont le conseil des études et le conseil des étudiants (avec des représentants étudiants élus) ainsi que via les interactions directes entre enseignants et étudiants. Les étudiants valorisent cette possibilité de contacts avec les enseignants.

Le rapport écrit ayant été relativement peu explicite sur ces points, la précision des analyses et la communication des progrès réalisés a pu être découverte lors de la visite des experts. Ceci pourrait paraître réjouissant mais pose en réalité question sur le travail de formalisation et la pérennisation des pratiques à moyen et long termes.

b. Plan d'action actualisé

Plusieurs pistes d'améliorations sont proposées par le Plan d'Action Actualisé en amélioration continu :

- a) Mettre en œuvre la plateforme Claroline
- b) Personnaliser et s'appropriier les DP de chaque UE
- c) Améliorer la collaboration et la concertation entre les chargés de cours
- d) Multiplier les actions de contact avec la langue anglaise
- e) Créer un modèle standard de grille d'évaluation certificative
- f) Compléter les rapports de stage par une partie réflexive
- g) Formuler & mettre en œuvre une politique systématique de gestion des compétences disciplinaires & pédagogiques des chargés de cours
- h) Créer une bibliothèque virtuelle

i) Créer une structure commune pour les supports pédagogique

L'ensemble présente de réelles ambitions mais ce plan d'action devrait être d'abord situé par rapport à une vision de ce que l'établissement souhaiterait devenir à moyen terme (d'ici 3 ou 5 ans) afin de mieux articuler les objectifs visés et les actions proposées à une vraie stratégie de développement.

De manière plus spécifique, il s'agit d'articuler et de hiérarchiser les différentes propositions d'actions les unes par rapport aux autres en distinguant mieux les objectifs des moyens nécessaires à leur réalisation, préciser des échéances et surtout les conditions de mise en œuvre. En outre, il convient de limiter le nombre d'actions envisagées de manière à augmenter leur faisabilité. En particulier, un questionnement vis-à-vis du projet de réalisation d'une bibliothèque virtuelle sous sa forme actuelle est nécessaire car celui-ci mériterait d'être abordé au niveau inter-réseau.

CONCLUSION GÉNÉRALE

L'établissement a réalisé de nombreux progrès depuis 2011, sans pour autant toujours tous les formaliser. Il faut notamment souligner la mise en place d'un accueil et d'un suivi personnalisé pour les étudiants par une personne dédiée sans que cela ne soit mentionné ou valorisé dans le rapport de suivi.

Les enseignants constituent une véritable force sur laquelle l'établissement pourrait mieux s'appuyer pour construire ses chantiers prioritaires dans les prochaines années. Dans ce cadre, nous encourageons l'établissement à se fixer un objectif à moyen et long terme, de déterminer quelques priorités pour son plan d'action, de manière à ce que celui-ci soit réalisable.

Le bachelier semble apprécié par les entreprises et les étudiants qui y trouvent un véritable enseignement de promotion sociale avec de vraies opportunités professionnelles à la clé. Les enseignants font preuve de flexibilité afin d'adapter au mieux les contenus enseignés aux besoins des entreprises, dans les limites du dossier pédagogique.

L'établissement fait le plus souvent preuve de beaucoup de modestie alors qu'il possède de nombreux atouts à faire valoir.

Droit de réponse de l'établissement évalué

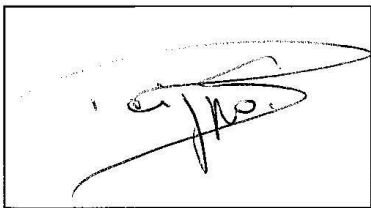
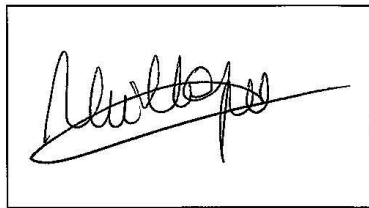
Commentaire général éventuel :
L'Institut est d'accord avec les changements effectués dans le dernier.

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

Page	Partie	Point ¹	Observation de fond

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

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

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