



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

RAPPORT D'ÉVALUATION CONTINUE

Informatique

Enseignement de Promotion et de
Formation Continue de l'ULB et de la
CCIB (EPFC)

Charlotte POURCELOT-
CAPOCCI (Présidente)
Alexandre AL AJROUDI
Xavier JACQUET

11 juillet 2023

Table des matières

Informatique : Enseignement de Promotion et de Formation Continue de l'ULB et de la CCIB (EPFC).....	3
Synthèse.....	4
Introduction : principales évolutions de contexte depuis l'évaluation initiale.....	6
Critère A.....	7
Critère B.....	9
Critère C.....	12
Conclusion.....	14
Droit de réponse de l'établissement.....	15

Informatique : Enseignement de Promotion et de Formation Continue de l'ULB et de la CCIB (EPFC)

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 27 mars 2023 pour l'Enseignement de Promotion et de Formation Continue de l'ULB et de la CCI. Le présent rapport rend compte des conclusions auxquelles sont parvenus les experts¹ 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 comité²

- Charlotte POURCELOT-CAPOCCI, Présidente
- Alexandre AL AJROUDI, Expert étudiant
- Xavier JACQUET, Expert pair

¹ Dans ce rapport, le masculin est utilisé à titre épicène.

² 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

- Bâtiment centralisé et moderne regroupant tous les cursus, avec des accès adaptés aux personnes à mobilité réduite.
- Bonne collaboration avec les acteurs professionnels.
- Services d'Aide à la Réussite et Enseignement Inclusif efficaces.
- Formation de qualité et attractive, en adéquation avec les attentes du milieu professionnel.
- Tutorat / parrainage par les étudiants expérimentés.

FAIBLESSES PRINCIPALES

- Difficulté pour les enseignants d'intégrer des formations professionnelles dans leur emploi du temps.
- Dialogue encore limité entre le service informatique et la section informatique (peu de concrétisations réelles).
- L'absence d'indicateurs de pilotage constituant un tableau de bord et permettant de mesurer l'efficacité dans la réalisation des principaux objectifs.
- Taux d'abandon élevé.

OPPORTUNITÉS

- Implication accrue des étudiants dans les différents groupes de travail et instances collaboratives.
- Nombre d'étudiants en augmentation.
- Nouveaux cursus IA et cybersécurité.
- La nouvelle appellation de la formation « bachelier en Informatique, orientation développement d'applications ».
- Profiter de l'autoévaluation pour ajuster le plan d'action en fonction du diagnostic réalisé.

MENACES

- Système informatique général de l'établissement utilisé également pour les exercices pratiques du cursus

RECOMMANDATIONS PRINCIPALES

- 1 Développer la communication entre la direction et les enseignants.
- 2 Créer, diffuser et exploiter les EEE à des fins d'amélioration de la qualité de la formation et de développement professionnel pédagogique.
- 3 Soutenir et valoriser l'implication des étudiants de la démarche qualité.
- 4 Tisser et approfondir les liens avec les acteurs du monde professionnel.
- 5 Simplifier l'accès aux formations pédagogiques pour les enseignants et les experts professionnels.

Présentation de l'établissement et du programme évalué

Créé en 1963, l'Enseignement de Promotion et de Formation Continue (EPFC) est un établissement d'enseignement de promotion sociale affilié au réseau de la FELSI (Fédération des Établissements Libres Subventionnés), relevant du Pôle académique de Bruxelles.

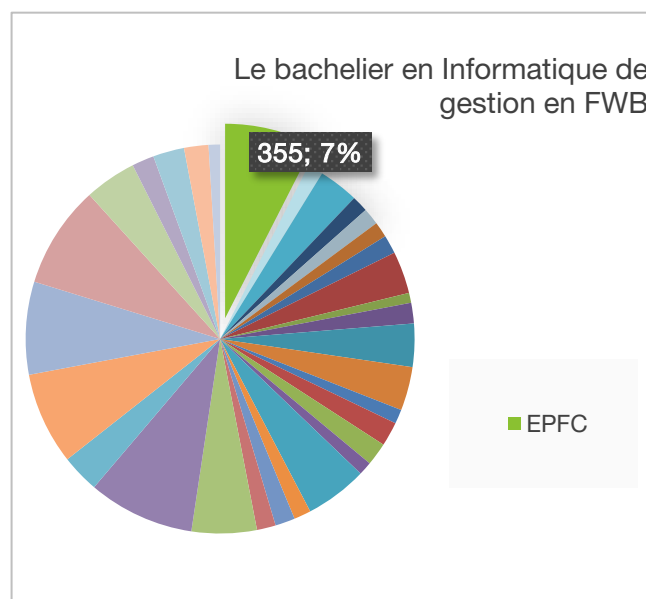
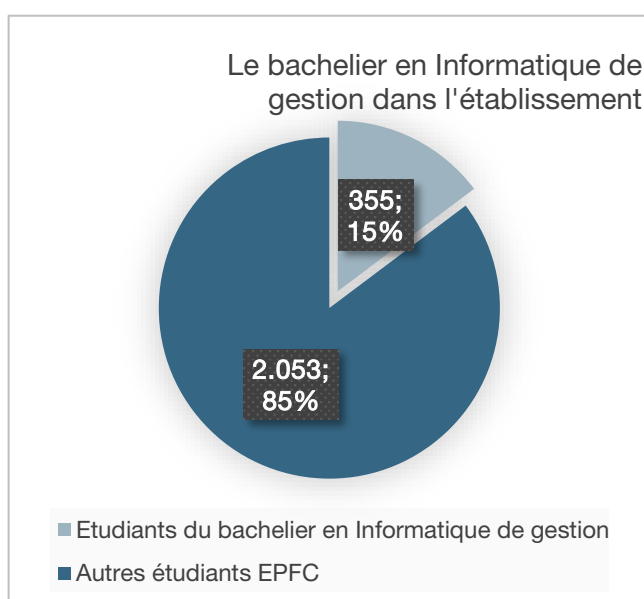
Son conseil d'administration est constitué de représentants de l'Université libre de Bruxelles (ULB) et de la Chambre de Commerce de Bruxelles - Brussels entreprises commerce and industry (CCB-BECI).

Depuis 2017, les neuf implantations de l'EPFC ont été regroupées dans un unique bâtiment situé avenue de l'Astronomie à Saint-Josse-Ten-Noode (Bruxelles).

L'EPFC offre des formations de niveau secondaire, des cours de langue, ainsi qu'au niveau de l'enseignement supérieur un brevet d'enseignement supérieur (BES), six bacheliers et deux bacheliers de spécialisation, un master et de la formation continuée.

Outre le bachelier en Informatique de gestion (180 crédits ECTS) qui fait l'objet du présent rapport d'évaluation continue, l'EPFC organise le brevet d'enseignement supérieur en Web developer ainsi que des formations en informatiques spécifiques en cours du jour et en cours du soir.

En 2020-2021, 355 étudiants sont inscrits au bachelier en Informatique de gestion à l'EPFC, ce qui représente par ailleurs 7 % des étudiants inscrits à ce même bachelier sur un total de 4739 étudiants pour l'ensemble de la Fédération Wallonie-Bruxelles³.



³ Source : Dossiers d'avancement des établissements et base de données SATURN, année de référence 2020-2021.

Introduction : principales évolutions de contexte depuis l'évaluation initiale

Depuis la précédente évaluation, l'EPFC a aménagé un nouveau bâtiment qui héberge désormais les neuf sections de l'école. Un nouveau Directeur pédagogique a été nommé, et de nouveaux services tels que le SAR, le CAP et le SEI ont été créés. Les directions pédagogiques ont également été remaniées en 2022 dans une optique de simplification, d'homogénéisation, et de cohérence pédagogique notamment. S'agissant de la démarche qualité, une Commission d'évaluation restreinte a été créée ainsi qu'un Département Qualité. Dès 2018, une réflexion collective auprès des personnels de l'établissement a mené à la reconnaissance de trois piliers au fondement de l'EPFC. Il s'agit de l'universalité, la démocratie et la neutralité. Autour de ces derniers gravitent cinq valeurs que sont l'ouverture, l'engagement, la qualité, la proximité et la flexibilité. Celles-ci ont permis de définir deux objectifs stratégiques, à savoir déterminer les priorités de l'école et orienter son action, et avoir des piliers pour garantir l'alignement des actions menées avec la vision de l'école.

D'autre part, en 2015, le plan d'action déposé comportait trois axes principaux : faire du programme d'études un avantage compétitif à l'extérieur et un élément de soutien en interne ; améliorer la communication interne et externe ; concevoir et mettre à disposition des outils et supports à l'enseignement. Le nouveau plan stratégique établi récemment a pour fil rouge l'expérience étudiante, cette nouveauté est au cœur des réflexions collectives.

Enfin, l'EPFC a opéré un nouveau virage vers la qualité, notamment pédagogique, grâce à la mise en place depuis 2017 d'un Comité de coordination pédagogique qui se réunit tous les mois.

Critère A

L'établissement/l'entité s'est engagé(e) dans une démarche d'amélioration continue adaptée à ses objectifs et s'appuyant sur des choix motivés, notamment en regard des recommandations de l'évaluation externe. Cette démarche est explicite et se fait avec la participation des parties prenantes, internes et externes à l'établissement/l'entité.

CONSTATS ET ANALYSES

Démarche d'amélioration continue : fonctionnement et caractère pérenne

- 1 L'actuel plan stratégique 2023-2027 comprend un important travail de cartographie et d'amélioration des processus à moyen et long terme, notamment au sujet de la communication et du processus d'inscription des étudiants toujours plus nombreux. L'expérience étudiante est au cœur de ce nouveau plan stratégique (par exemple en souhaitant organiser la constitution d'une délégation étudiante ou mettre en place une stratégie permettant d'adresser rapidement au SAR les étudiants qui ont besoin de soutien pour la rédaction de leurs travaux) qui comprend également les évaluations des trois dernières années.
- 2 Pour la première fois, une vingtaine d'étudiants participe à l'élaboration du nouveau plan stratégique.
- 3 Le Système de Management de la Qualité (SMQ) entrepris se concentre désormais sur le domaine pédagogique, ses autres axes ont été abandonnés car jugés trop ambitieux et chronophages. En effet, la pédagogie est au cœur des réflexions, l'approche par projet a été choisie et réunit chaque mois l'équipe enseignante pour définir ses objectifs et les outils qui en découleront.
- 4 La communication au sein de la section a été accentuée dans le but d'identifier plus rapidement les besoins et des solutions éventuelles. Les actions de communication envers les étudiants ont, elles aussi été développées. Moodle et le site internet de l'école ont été enrichis. Par ailleurs, la communication entre la direction et le personnel enseignant nécessite encore d'être améliorée.

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

- 5 Deux coordinatrices de la qualité travaillent au sein de l'EPFC, toutes deux ont pour objectif de mettre en place des améliorations transversales. L'une d'elles est également référente en pédagogie inclusive.
- 6 Le Pôle enseignement secondaire de l'EPFC se situe à l'intersection entre les enseignants et les étudiants. Un continuum existe entre l'enseignement secondaire, l'enseignement supérieur, les langues et la validation des compétences. Des cours préparatoires sont notamment proposés en partenariat avec l'ULB.

Caractère explicite de la démarche d'amélioration continue

- 7 La collaboration naissante entre le service Informatique et l'équipe pédagogique du Bachelier Informatique est saluée. L'organisation de deux réunions par an (minimum) pour permettre l'échange entre les demandes et leur priorisation paraît pertinente.
- 8 Les enseignants intéressés par la pédagogie peuvent participer aux Midis de l'Astro organisés par l'EPFC et suivre des formations de la Fédération des Établissements Libres Subventionnés Indépendants (FELSI).
- 9 Durant la pandémie de Covid 19, la collecte de données effectuée au travers des Évaluations des Enseignements par les Étudiants a été interrompue.
- 10 Les formations pédagogiques offertes par la FELSI ne peuvent répondre à elles seules aux besoins spécifiques de la section. La direction pédagogique a donc le souhait de mettre en place une démarche de formation continue grâce à l'organisation de formations « par les pairs » qui répondraient aux besoins spécifiques de la section et la mise à disposition d'un budget pour soutenir l'autoformation (livres, formations en ligne...).

RECOMMANDATIONS

- 1 L'expérience étudiante est une forte valeur ajoutée aux réflexions internes. Le comité salue l'intégration des étudiants et encourage vivement la direction à poursuivre en ce sens.
- 2 Afin d'enrichir les réflexions et de documenter les prochains dossiers d'évaluation, le comité suggère à la coordination de la qualité à reprendre sa collecte de données délaissée durant la pandémie de Covid 19. Ces données issues des EEE pourront également servir au pilotage du plan d'action, notamment celles qui relèvent des Indicateurs Clés de Performance (ICP).
- 3 La communication entre la direction et les enseignants gagnerait à être plus régulière, en particulier quant à la création de nouvelles options et la création de partenariats. La participation plus en amont de l'équipe pédagogique aux changements du dossier pédagogique et aux créations de nouvelles formations est encouragée par le comité.
- 4 En termes de développement professionnel, les enseignants sont désireux de suivre des ateliers d'analyse de la pratique. Le comité appelle la direction à proposer ce dispositif de formation et à sonder les enseignants sur leur souhait de formation pédagogique. Enfin, tel que validé en Conseil d'entreprise, il est à rappeler aux enseignants, que lorsqu'ils sont en formation, les étudiants peuvent travailler en autonomie sans que le cours ne soit nécessairement rattrapé.

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 Parmi les améliorations apportées au programme, le comité note le nouveau choix d'orientation qui sera prochainement proposé, à savoir une spécialisation parmi le développement d'application, la cyber sécurité (en partenariat avec la promotion sociale d'Uccle), et l'intelligence artificielle. Parmi ces projets, un axe de travail concerne de futures collaborations ou codiplomations avec d'autres hautes écoles et, enfin, un autre axe concerne l'accompagnement pédagogique.
- 2 Les locaux et matériels dédiés à l'apprentissage de l'informatique ne sont, en l'état, pas suffisamment appropriés et optimisés. Ils pourraient s'organiser en parallèle, c'est-à-dire isolés du service informatique pour qui certaines manipulations occasionnent des difficultés de gestion du parc et du réseau.
- 3 Le taux de participation aux Évaluations des Enseignements par les Étudiants (EEE) est faible. Peut-être est-ce dû à de trop nombreuses questions ou à un manque d'explications données aux étudiants, notamment quant aux possibles remaniements que celles-ci pourraient engendrer en faveur de la qualité des enseignements et de la réussite étudiante. L'implémentation des EEE se poursuit, le questionnaire est actuellement en cours de réécriture grâce à l'intervention d'un collaborateur scientifique externe, indépendant des directeurs de section.
- 4 Outre la veille personnelle, les enseignants suivent les évolutions de la discipline informatique grâce aux retours des enseignants-experts et des maîtres de stage, et des Épreuves intégrées (EI).
- 5 Le stage est désormais adossé à un module dédié à la gestion de projet. Les étudiants stagiaires peuvent davantage développer leurs compétences lors de leur immersion professionnelle.

Cohérence du programme

- 6 Les supports de cours sont créés collectivement et sont utilisés par l'ensemble des professeurs. Les évaluations sont aussi similaires, se déroulent souvent au même moment et les corrections sont réalisées en équipe. Cette méthode de travail permet d'intégrer facilement les nouveaux professeurs et les experts issus du monde professionnel. Les enseignants de la section collaborent.

Efficacité et équité du programme

- 7 L'équipe pédagogique fait preuve de cohésion, les enseignants semblent soudés et proactifs, principalement de manière informelle. Le fait que les supports de cours soient créés collectivement et que les évaluations soient réalisées simultanément témoigne d'un fort esprit d'équipe. Ce dernier est positif pour les nouvelles recrues et les experts issus du monde professionnel qui peuvent s'intégrer plus facilement à l'équipe existante et partager leurs éventuelles difficultés. Enfin, l'approche par projet actuellement travaillée sera également plus facilement généralisée grâce à cette collaboration effective.
- 8 Chaque nouvel enseignant est accompagné et des conseils lui sont prodigués. Pour ceux qui ne seraient pas formés en pédagogie ou qui débuteraient leur carrière dans l'enseignement, cela est très positif car cet accompagnement est similaire à un dispositif de compagnonnage.
- 9 Une attention particulière est portée à la réussite de tous. En effet, une pédagogie inclusive est proposée aux étudiants en situation de handicap ou à besoins particuliers. L'aide à la réussite est ainsi offerte à tous les profils étudiants.
- 10 Le Service d'Aide à la Réussite (SAR) propose de différents outils pour apprendre à apprendre (apprendre à ne pas procrastiner, apprendre à se concentrer, etc.) et propose du tutorat étudiant. La transition secondaire/supérieur n'étant pas toujours aisée, par ce biais, la réussite de tous les étudiants est aussi favorisée.
- 11 L'établissement est équipé pour accueillir des Personnes à Mobilité Réduite (PMR) (ascenseurs, rampes, etc.). Les travaux effectués sont un atout incontestable, ils s'inscrivent dans une dynamique globale d'ouverture à tous et sont à saluer.
- 12 L'écoute et la disponibilité des enseignants participent de la satisfaction et de la réussite des étudiants. La communication entre enseignants et étudiants est aussi fluide grâce à l'échange de courriels, de messages via Moodle, Teams ou encore Discord. La communication entre enseignants et étudiants est une clé de voute de la réussite étudiante. L'accompagnement qui en découle est favorable à tous et participe du bien-être dans les études et du sentiment d'appartenance à l'établissement.
- 13 L'accompagnement des EI repose sur l'autonomie des étudiants. Toutefois, quatre réunions de suivi minimum sont organisées entre l'étudiant et son superviseur. En raison de la charge de travail que requiert la rédaction de l'EI, les étudiants sont de plus en plus nombreux à intégrer le stage dans leur EI. Les enseignants veillent au respect d'une cohérence entre les deux.
- 14 Chaque étudiant stagiaire est visité au moins une fois. L'enseignant et le maître de stage peuvent ainsi échanger sur le cursus et l'étudiant. Certaines entreprises accueillent chaque année des stagiaires de l'EPFC. Cette proximité entre les enseignants et les maîtres de stage est bénéfique pour la cohérence de la professionnalisation de la formation et l'alignement pédagogique.

RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité suggère la mise en place d'un environnement informatique de type « laboratoire » sous la responsabilité/maintenance de l'équipe pédagogique. Cet

environnement doit être isolé des systèmes informatiques de l'établissement afin de ne pas perturber ou fragiliser ceux-ci lors des exercices pratiques nécessaires et inhérents au cursus informatique.

- 2 Le comité encourage les enseignants à collaborer avec les étudiants tuteurs pour proposer un dispositif de tutorat en accord avec les missions de chacun. De plus, il serait pertinent que l'établissement offre aux tuteurs une formation sur l'accompagnement et formalise un cadre. L'élaboration d'un programme de parrainage permettrait aux nouveaux étudiants d'être accompagnés par un étudiant de 2ème ou 3ème année dès leur arrivée dans l'établissement pour répondre à leurs questions, les aider à s'orienter dans l'établissement et à faciliter leur intégration au sein de la vie étudiante.
- 3 S'agissant des EEE, pour une plus grande participation, le comité suggère que la coordination de la qualité poursuive le travail engagé avec le collaborateur scientifique qu'elle a engagé, et l'invite à constituer un groupe de travail réunissant enseignants et étudiants. Ensemble, un formulaire composé de questions standards et spécifiques à chaque enseignement pourra être créé et présenté oralement à chaque partie prenante.
- 4 Le comité salue les relations entretenues par les enseignants avec le monde professionnel. Selon lui les maîtres de stage pourraient être invités pour présenter leur entreprise et les métiers de l'informatique dans un module dédié à la professionnalisation.
- 5 Pour amener les étudiants vers l'autonomie, le comité recommande de procéder de façon progressive dans l'élaboration de l'EI et de la recherche du lieu de stage notamment, en anticipant ces sujets dès l'année qui précède leur réalisation.

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 Un département Qualité a été créé dont la mission est pleinement reconnue et organisée qui vise le développement d'un système de management de la qualité. En effet, les coordinatrices qualité ont présenté en 2021 aux membres du Conseil de direction et du Conseil d'administration une note de synthèse proposant l'instauration d'un système de management de la qualité visant toutes les activités de l'EPFC. Cette dernière a permis d'alimenter le nouveau plan stratégique et de cibler les prochaines actions prioritaires à instaurer.
- 2 À ce jour, aucun document ne précise la gouvernance de l'établissement. Plusieurs organes existent mais leur présentation n'est pas formalisée, notamment les modes de gouvernance. Une démarche propre à la macro qualité est toutefois en train d'être réalisée, celle-ci présentera en autres, les missions de chacun.

Implication des parties prenantes

- 3 Toutes les parties prenantes ont participé à l'élaboration du dossier d'avancement en vue de l'évaluation de l'AEQES, à l'exception des étudiants rencontrés. Il paraît difficile d'intégrer les étudiants car la plupart travaillent ou ont des préoccupations familiales. De nouveaux processus sont actuellement en train d'être mis en place pour les impliquer dont la nomination de délégués.
- 4 Depuis cette année, des délégués étudiants sont supervisés par le service Qualité. Ces personnes relais ont un rôle important dans la mobilisation des étudiants. Le premier chantier est la mise en place d'une meilleure communication entre les étudiants et la direction pédagogique, au travers des délégués étudiants.
- 5 Des questionnaires en ligne ont été diffusés et des ateliers ont été organisés pour solliciter les enseignants. À titre d'exemple, lors des journées pédagogiques, un témoin est invité pour partager son expérience.

Adéquation entre les valeurs et la qualité

- 6 La qualité fait partie des cinq valeurs affichées par l'établissement. Le comité remarque un réel effort de la part de la direction et de la coordination qualité pour faire de la qualité une réelle priorité.
- 7 Un contrôle qualité externe est travaillé en collaboration avec la Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB) et ses commissions. À titre d'exemple, le nouveau tronc commun a été abordé et un membre de l'équipe était présent aux instances.

RECOMMANDATIONS

- 1 Les experts conseillent à la direction de formaliser une présentation de la gouvernance de l'établissement en déclinant ses organes et leurs missions pour une plus grande clarté et meilleure compréhension de son organisation.
- 2 La gestion qualité reste une démarche top-down qui pourrait encore davantage impliquer l'ensemble des parties prenantes en général et ce, plus en amont qu'actuellement en intégrant notamment les étudiants grâce à la constitution de délégations étudiantes et en généralisant les EEE.
- 3 Le comité soutient l'élection de délégués étudiants qui permettra de les mobiliser davantage et de leur accorder une plus large place dans la démarche qualité. La communication sera aussi le point central de cette nouvelle collaboration.
- 4 Le partage d'initiatives et d'expériences pédagogiques est un atout pour l'équipe enseignante, le comité salue cette démarche et les invite à poursuivre sur cette voie.

Conclusion

Ces dernières années l'EPFC a réalisé un travail important en faveur de la qualité. En effet, l'école s'est employée à développer une culture qualité que ses acteurs incarnent et diffusent désormais au quotidien grâce aux membres du département qualité.

Ce dernier présente de réels atouts pour faire de la qualité une priorité. Ses objectifs sont clairs pour les années à venir et le souhait d'intégrer les étudiants est bien présent. Cette organisation et cette formalisation représentent une force qui va dans le sens des cinq valeurs de l'établissement et dont la qualité fait partie intégrante. Comme tout service récemment mis en place, le développement de sa politique et de ses nouveaux dispositifs s'effectuera progressivement et avec la reconnaissance de toutes les parties prenantes qui ont pris conscience de son importance.

Le nouveau plan stratégique 2023-2027 comporte des projets de grande envergure qui apporteront à l'établissement et à la filière Informatique un nouveau souffle, notamment de par les partenariats en cours de réalisation avec d'autres établissements de Bruxelles. Avec l'appui de ses acteurs, l'EPFC gagnera encore en visibilité et apportera à ses apprenants une formation de qualité.

Droit de réponse de l'établissement



Évaluation continue
Informatique

2022-2023

Droit de réponse de l'établissement évalué

*L'équipe pédagogique et administrative du Bachelier en Informatique s'est attelée avec enthousiasme à cet exercice d'évaluation continue. Elle est fière de voir reconnues la qualité de son enseignement et la pertinence des choix pédagogiques posés.
Elle tient à remercier le comité des experts pour le sérieux de son analyse.*

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

Bruno CHARLIER
Directeur Pédagogique

Nom et signature du coordonnateur de l'autoévaluation

Muriel DELLICOUR
Coordinatrice Qualité