

CALENDRIER ET PLAN DE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DES EXPERTS EVALUATION DU BACHELIER EN INFORMATIQUE DE GESTION (2010-2011)

INTRODUCTION

L'évaluation du bachelier en informatique de gestion fut le premier exercice qualité auquel a participé l'EPFC. Durant 2 ans, les équipes pédagogiques et administratives se sont fortement mobilisées pour atteindre les objectifs fixés par l'AEQES.

La somme de travail fut très importante car la démarche était neuve et la méthodologie à construire : enquêtes de satisfaction auprès des étudiants, mise en place de réunions transversales et intersectorielles, focus groups, etc. Toutes ces actions ont permis de poser les jalons d'une véritable culture qualité au sein de l'établissement.

Celle-ci pourrait se définir comme un changement progressif de structure : si auparavant l'organisation du cursus répondait à une logique essentiellement rectiligne :

- structure *horizontale* pour le calendrier et la mise en œuvre du programme (de septembre à juin)
- structure *verticale* pour le fonctionnement, selon la hiérarchie :
FWB ↔ Direction EPFC ↔ Professeurs ↔ Etudiants

Nous nous rapprochons aujourd'hui de la logique voulue par le processus de Bologne dans l'Espace européen de l'enseignement supérieur selon laquelle l'étudiant devient le centre de gravité de la démarche.

Acteur de son apprentissage tout au long du cursus, il est également mobilisé à toutes les étapes de l'évaluation. L'entrée enthousiaste de l'EPFC dans les différents cycles de la démarche qualité (interne, externe, plan de suivi) coïncide donc avec « la fin de l'ère linéaire »¹ dans l'établissement.

Ce premier exercice apparaît comme un levier d'inspiration pour l'amélioration future de nos processus et l'intégration progressive des étudiants dans nos structures décisionnelles.

¹ Concept développé par Arielle Bouchez, Directrice à l'EPFC lors de la 5ème journée thématique des Experts Bologne consacrée à la gestion de la qualité au sein des établissements de l'Enseignement Supérieur de la Fédération Wallonie-Bruxelles, Bruxelles, le 5 décembre 2012, « Démarche qualité, moteur de modernisation de l'enseignement supérieur en FWB ; Qualité et apprentissage tout au long de la vie: *La fin de l'ère du linéaire*.

Mais la prise en compte des besoins et attentes des étudiants ne s'arrête pas là !

L'équipe pédagogique a ainsi mis en place des actions visant à réguler la charge de travail, à mieux préparer les futurs informaticiens à l'insertion professionnelle. Ces actions sont définies dans le premier axe, **PÉDAGOGIE**.

Notons à ce sujet que le corps professoral n'a pas attendu l'échéance du plan de suivi pour initier les premiers ajustements dans l'organisation de certaines unités de formation. Depuis 2012, plusieurs projets privilégient les aspects du travail collaboratif. La visite des experts a également permis, par la reconnaissance unanime des qualités pédagogiques des enseignants, de consolider les bonnes pratiques comme la concertation entre professeurs ou le suivi personnalisé des étudiants.

Intimement liée au volet pédagogique avec l'essor des TICE, l'infrastructure informatique de l'établissement – dont les faiblesses ont été pointées par le Comité des experts – fait également l'objet d'actions d'amélioration qui seront détaillées dans le second axe, **INFORMATIQUE**.

Beaucoup des initiatives présentées ci-dessous sont le fruit de synergies mises en place lors des réunions transversales. Ce premier exercice d'évaluation interne ainsi que le recul que nous avons pu prendre grâce au regard externe des experts nous a donc encouragés à améliorer notre dynamique pédagogique. Celle-ci se déploie également avec les parties prenantes extérieures à l'établissement, comme les entreprises.

Nous développerons les actions visant à renforcer les liens avec ces acteurs privilégiés dans le troisième axe, **ENTREPRISES**.

En outre, comme l'ont fait apparaître les différentes enquêtes de satisfaction menées auprès des étudiants, le site Internet est aujourd'hui le support de communication privilégié par les prospects. Nos efforts en termes de communication pour ce public se centreront donc sur le média web en capitalisant sur les données et les chiffres-clés publiés dans le rapport d'évaluation interne. Seront particulièrement mis en avant : l'excellent taux d'employabilité des étudiants dans les entreprises et les débouchés professionnels qui s'offrent à eux.

Ces informations nous paraissent d'autant plus importantes au regard de la situation actuelle de l'emploi en Région bruxelloise et des conclusions de l'analyse transversale du cursus faisant apparaître un déficit d'image des métiers IT. Ces actions seront présentées dans le quatrième axe, **COMMUNICATION**.

Enfin, l'établissement est conscient que la centralisation des différents départements et des équipes pédagogiques au sein d'un même bâtiment faciliterait les échanges d'information et les synergies. Parallèlement, il réglerait l'une des faiblesses observées par le Comité d'experts à savoir la vétusté de certaines installations et le manque de locaux pour les professeurs et les étudiants. L'EPFC poursuit ses travaux en ce sens puisqu'un bâtiment regroupant toutes les implantations est actuellement prévu sur le campus de la Plaine de l'ULB. Il sera réalisé par la société IMMOBEL avec le concours et le contrôle de l'ULB.

La dynamique d'amélioration continue est donc bien lancée dans la section Bachelier en informatique de gestion : la plupart des actions définies ci-dessous sont déjà mises en place ou planifiées au second semestre 2012-2013. Pour les autres, il conviendra d'attendre l'entrée en vigueur du nouveau programme de cours défini par la Commission de concertation de l'EPS, prévue à la rentrée académique 2013-2014.

Il est d'ailleurs probable que la mise en place de ces nouvelles unités de formations (veille technologique, produits logiciels de gestion intégrée, notions d'e-business) accélère le processus d'engagement d'experts professionnels, absents de la section pour l'instant.

Parallèlement à l'ajout de ces nouvelles compétences, l'équipe pédagogique gardera le cap - qui a toujours été le sien - en veillant à privilégier l'apprentissage de l'autonomie et de solides bases théoriques et conceptuelles.

Comme cela a déjà été écrit dans le Rapport d'autoévaluation, le contenu du programme ne doit pas s'inscrire dans une course aux nouveaux logiciels, aux « modes » IT mais plutôt rechercher un juste milieu entre les fondamentaux pédagogiques, offrant une base de compréhension solide et ouverte aux étudiants et l'apprentissage de technologies confirmées ou prometteuses.

Avant toute chose, les professeurs de la section dispensent donc un cursus visant à faire acquérir aux étudiants une formation de base et une méthodologie applicable au fil de leur carrière indépendamment des évolutions technologiques.

A l'horizon 2015, la mise à jour de ce plan de suivi nous permettra de juger si le nouveau schéma de capitalisation a pu être un levier ou au contraire un obstacle à la réalisation de cet objectif.

MÉTHODOLOGIE

CHOIX ET PRIORISATION DES ACTIONS

Pour sélectionner et prioriser les actions retenues dans le tableau synoptique ci-dessous, nous avons travaillé en sous-groupes à partir des outils² mis à disposition par le groupe Qualité du Conseil Supérieur de la Promotion Sociale.

Au cours d'une journée complète de réunion, nous avons donc soumis aux participants de la Commission d'évaluation interne :

- les recommandations formulées dans le Rapport final de synthèse qui avaient trait à la vie de la section ;
- les actions pédagogiques mises en exergue dans le Rapport d'évaluation interne ;
- une sélection de recommandations tirées de l'analyse transversale du cursus informatique.

Au total 31 actions réparties en 3 axes (Pédagogie, Entreprises, Communication) dont nous avons gardé 12 actions prioritaires.

La Grille de priorisation nous a guidés dans notre sélection selon trois critères permettant de déterminer le degré de priorité des actions à retenir :

- **Impact** : ampleur des retombées de l'action d'amélioration sur les parties prenantes (étudiants, personnels enseignant et administratif, partenaires, direction, futurs employeurs, collectivité) et sur l'établissement et/ou le cursus.

² <http://www.enseignement.be>, Guide Qualité de la Promotion sociale

- **Facilité de mise en œuvre** : niveau de faisabilité (compétences disponibles en interne), disponibilité des ressources (internes, à coût raisonnable) et rapidité d'exécution (6 à 9 mois).
- **Pondération FFOR** : poids variable attribué aux actions relevant d'une force, d'une opportunité, d'une faiblesse ou d'un risque. La priorité est accordée aux actions permettant de remédier aux faiblesses ou de diminuer les risques plutôt qu'aux actions visant à maintenir ou à développer des forces. Il est aussi pertinent de tirer parti des opportunités qui se présentent et d'intégrer les bénéfices qu'elles occasionnent dans l'établissement.

En fonction des cotes obtenues pour chaque action, un classement a pu être effectué selon la formule $\text{IMPACT} \times \text{FACILITÉ DE MISE EN OEUVRE} \times \text{PONDÉRATION FFOR}$. Celles dont les cotes sont les plus élevées sont mathématiquement prioritaires.

Un support méthodologique a été apporté par l'agent Qualité de notre réseau Felsi dans l'élaboration et la préparation de ce plan de suivi. Nous avons ainsi concrétisé l'une des pistes soulevées par le Comité des experts dans l'analyse transversale et qui recommandait aux établissements de collaborer davantage.

DÉCLINAISON EN PLAN D'ACTION

Les actions les plus prioritaires ont ensuite été déclinées en plan d'action dans la seconde partie de la réunion. Toutefois, la Commission d'évaluation interne ne pouvait se prononcer sur toutes les pistes d'amélioration pointées par les experts. Pour les points touchant à l'infrastructure réseau ou à la plate-forme e-learning – qui dépassent le cadre strict de la section – la coordinatrice qualité a rencontré les directions des départements concernés. Le tableau synoptique ci-dessous est ainsi le fruit de la concertation de l'ensemble des représentants de l'établissement.

Ce plan d'action sera désormais le fil rouge de la section et alimentera notre réflexion pédagogique et stratégique dans les trois ans à venir pour l'enseignement de l'informatique à l'EPFC. En tant qu'outil vivant, il sera périodiquement réajusté et modifié en fonction des contraintes et des moyens de l'établissement.

DÉMARCHE QUALITÉ

Enfin, l'EPFC est conscient qu'il n'est qu'au début d'un vaste processus d'évaluation de ses enseignements qui verra l'organisation de quatre nouveaux audits³ d'ici 2017. L'établissement se prépare à ses échéances avec confiance depuis le succès de ce premier exercice. Toutefois, la direction est consciente que pour poursuivre dans cette voie, la démarche qualité doit se pérenniser.

³ Bachelier en Relations publiques en 2013-2014 ; Bachelier en Secrétariat de direction en 2014-2015 ; Bachelier en Comptabilité et Bachelier en Assurances en 2016-2017.

Plusieurs actions sont d'ores et déjà menées :

- Réutilisation et amélioration continue des outils développés au cours des différentes évaluations (enquêtes de satisfaction en ligne, analyse statistique, organisation des réunions, outils informatiques visant à faciliter la consultation et la validation des documents, tableaux de bord, etc.) ;
- Perfectionnement de la méthodologie Qualité par la prise en compte des avis et des remarques des acteurs-clés au fil des évaluations ;
- Mise en place d'un réseau de contacts dans les instances institutionnelles, les autres établissements audités et certains organismes privés et publics⁴ ;
- Stabilisation de la fonction de coordonnateur qualité (de cursus et institutionnel) depuis avril 2010 facilitant ainsi les synergies et les échanges de bonnes pratiques entre sections, départements et établissements.

LISTE DES ACRONYMES

EPFC = Enseignement pour la Formation Continue

EPS = Enseignement de Promotion sociale

AT = analyse transversale

R = recommandation

RFS = Rapport final de synthèse

REI = Rapport d'évaluation interne

Nom et signature du Directeur

A blue ink signature, appearing to be 'J. Fayt', written in a stylized, cursive script.

Jacques Fayt
Directeur pédagogique EPFC

Nom et signature de la Coordinatrice de
l'autoévaluation

A blue ink signature, appearing to be 'D. Nahoé', written in a stylized, cursive script.

Delphine Nahoé
Coordinatrice Qualité EPFC

⁴ Notons par exemple l'Observatoire bruxellois de l'Emploi, le Centre de référence Professionnelle TIC Evoliris, l'ImpeqEs et la plate-forme Agoria.

TABLEAU SYNOPTIQUE DES ACTIONS

AXE 1 : PÉDAGOGIQUE

	RECOMMANDATIONS /FORCES	DESCRIPTION DES ACTIONS	PRIORITÉ */**/**	DEGRÉ DE RÉALISATION	RESPONSABLE(S)	ÉCHÉANCES	RÉSULTATS ATTENDUS	CONDITIONS DE RÉALISATION
1	Exploiter les ECTS pour réguler la charge de travail des étudiants <i>RFS, p. 12</i> Envisager une collaboration avec d'autres institutions ayant développé un système satisfaisant de mesure et de régulation de la charge de travail des étudiants en ECTS. <i>RFS, p. 6</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Évaluer la charge relative de chaque cours (pour les étudiants) et la charge globale de chaque semestre lors d'une réunion pédagogique - Enquête sur la situation au sein des autres établissements d'EPS via les contacts existants 	***	Planifié	Corps professoral	Octobre 2013 à partir de la mise en place du nouveau schéma de capitalisation de la section	<p>Meilleure concertation pédagogique</p> <p>Meilleure répartition de la charge de travail sur toute l'année pour les étudiants</p>	
2	Réfléchir à la manière d'enseigner les compétences transversales en matière de savoir-être (expression orale et écrite, travail en équipe projet, etc.) systématiser les activités permettant leur développement, les formaliser et les intégrer dans les cours qui le permettent. <i>RFS, p. 5</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Intensification et formalisation des travaux collaboratifs entre étudiants - Présentations orales obligatoires pour les étudiants de dernière année - Incitation aux étudiants à rédiger des rapports détaillés de leurs différents projets 	**	Réalisé mais à poursuivre et à intensifier	<p>Profs des cours projets</p> <p>Prof de communication</p>	Année 2013-2014 lors de l'application du nouveau référentiel de cours	Constat chez les étudiants d'une augmentation des compétences dans le travail collaboratif à distance et l'expression orale et écrite en langue maternelle	

3	Mieux incorporer le développement des compétences d'insertion professionnelle au sein des programmes. (...) instaurer, tout au long du cursus, la pratique de l'estimation préalable de la charge de travail requise à la réalisation de projets de développement de logiciel, de la description des procédures de test, de l'évaluation de la sécurité du code ou de l'infrastructure et de la documentation du travail fourni. <i>AT, R. n°30, p. 54</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Introduction des tests unitaires au sein des cours de programmation orientée objet - Pour un certain nombre de cours¹ : <ul style="list-style-type: none"> ◊ Travail en équipe et utilisation d'un serveur de partage de projets (gestionnaire de versions) ◊ Travail articulé en différentes itérations incrémentatives (gestion de projets) 	**	Réalisé mais à poursuivre et à intensifier	Professeurs des cours concernés	Réalisé en 2011-2012 ; 2012-2013 et à poursuivre en 2013-2014 lors du nouveau schéma de capitalisation	Augmentation de l'adéquation entre les compétences des étudiants et les attentes du milieu professionnel	
4	Participation des étudiants EPFC à un séminaire organisé par des professeurs de l'ULB <i>REI, liste des actions</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Identification des personnes de contact à l'ULB - Définition des séminaires pertinents - Diffusion des infos aux étudiants de la section (via les cours et la plate-forme) - Analyse du nombre de participants et évolution d'une année à l'autre 	*	En cours	Professeurs de la section Directeur pédagogique Professeurs concernés à l'ULB	Réalisé en février 2012 mais action à répéter et à améliorer en février 2013	<p>Meilleure connaissance des exigences et des spécificités de l'université dans le chef des étudiants</p> <p>Renforcement des synergies avec l'ULB</p> <p>Intensification des liens avec les entreprises et opportunités d'emploi</p>	

¹ DGUI, DNET, ANCA

	<p>l'établissement.</p> <p>Le comité des experts suggère que les services administratifs compétents, dans la perspective d'options stratégiques définies par la direction, étudient les besoins actuels et à long terme en matière d'infrastructure informatique (applications administratives, site web, plateforme de travail collaboratif, amélioration de l'environnement numérique des étudiants, etc.) et planifient son évolution.</p> <p><i>RFS, p. 8</i></p>	<p>faibles du système d'information et amélioration de ceux-ci</p> <p>- Documentation progressive des procédures informatiques afin de faciliter la reprise de fonction si nécessaire (par exemple pour assurer des back-up en cas d'absence)</p>		En cours	<p>Responsables pédagogiques</p> <p>Autres directions</p>		utilisateurs	
--	---	---	--	----------	---	--	--------------	--

AXE 3 : ENTREPRISES								
	RECOMMANDATIONS /FORCES	DESCRIPTION DES ACTIONS	PRIORITÉ */**/**	DEGRÉ DE RÉALISATION/	RESPONSABLE(S)	ÉCHÉANCES	RÉSULTATS ATTENDUS	CONDITIONS DE RÉALISATION
7	Introduire le monde professionnel dans la section, par le biais des jurys d'évaluation des épreuves intégrées ou de l'organisation de séances de témoignages d'anciens diplômés ou d'employeurs potentiels en particulier pour les étudiants en fin de cursus. <i>RFS, p. 9</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Réaliser un fichier d'entreprises potentielles à contacter pour participer aux jurys des EI - Envoyer invitations par email - Organiser des interventions avec d'anciens étudiants devenus professionnels dans le domaine IT - Renforcer les liens avec des structures de type ICAB² 	***	En cours	Secrétaire de section Directeur pédagogique Corps professoral	Janvier 2013	Renforcer les liens de la section avec la réalité du monde professionnel	
8	Le comité des experts pense que la direction devrait définir une politique de recrutement de nouveaux « experts », avec pour objectif de diversifier les sources de recrutement, sans toutefois mettre en péril l'homogénéité de l'équipe enseignante.	Recrutement de nouveaux experts pour certains modules prévus dans la nouvelle version du programme de la section : <ul style="list-style-type: none"> - Notions d'e-business - Produits logiciels de gestion intégrés 	**	Planifié	Directeur pédagogique Département RH	Septembre 2013	Faciliter les liens de l'équipe pédagogique avec les entreprises	Acceptation du barème FWB par les experts IT
							Assurer	

² Un des étudiants présents à la réunion avait mentionné cette structure, <http://www.icabrussel.be/fr/home> qui fait partie des incubateurs bruxellois http://www.sdrb.irisnet.be/fr/ser_in.asp

	<p>La direction devrait aussi imaginer, en concertation avec l'équipe actuelle, des moyens d'accueillir et d'intégrer ces experts au sein de l'équipe enseignante.</p> <p><i>RFS, p. 8</i></p>	<p>Coupler la désignation dans ces nouveaux modules à l'attribution d'heures pour la participation aux jurys d'épreuve intégrée.</p> <p>Ces jurys sont en effet l'occasion de réunir les équipes et rendent de ce fait les discussions techniques possibles.</p>			Corps enseignant		l'intégration de ces experts au sein de l'équipe enseignante	
9	<p>Améliorer et préciser le document d'appréciation du stagiaire destiné aux maîtres de stage</p> <p><i>RFS, p. 10</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Rédiger le projet de nouveau document - Faire valider ce document au directeur pédagogique - L'intégrer aux documents d'encadrement des stages 	**	En cours	Secrétaire de section Directeur pédagogique professeur en charge des stages	Janvier 2013	Recueillir davantage d'avis sur les lacunes détectées lors du stage d'intégration et y remédier	

	AXE 4 : COMMUNICATION							
	RECOMMANDATIONS /FORCES	DESCRIPTION DES ACTIONS	PRIORITÉ */**/**	DEGRÉ DE RÉALISATION/	RESPONSABLE(S)	ÉCHÉANCES	RÉSULTATS ATTENDUS	CONDITIONS DE RÉALISATION
10	<p>Mettre en place un dispositif anonyme de récolte des avis des étudiants, tant sur le contenu du cours que sur la pédagogie, à usage de l'enseignant.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Élaborer et faire valider le questionnaire - Décision concertée sur l'utilisation (papier ou web) et la consultation des résultats 	***	À planifier	Corps professoral Directeur pédagogique Coordo qualité	<p>Février 2013 pour la phase de test</p> <p>Février 2014 pour le</p>	<p>Améliorer les dispositifs de prise en compte de l'avis des étudiants</p> <p>Améliorer le</p>	

	<i>RFS, p. 10</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Lancement test lors de l'année académique 2012-2013 (1 ou 2 cours) - Lancement global dans les cours pour lesquels les profs sont volontaires 				lancement global	contenu et les méthodes pédagogiques de la section grâce au feedback des étudiants	
11	<p>Informer plus complètement, lors de l'inscription (...) sur les débouchés et métiers divers de la formation.</p> <p><i>RFS, p. 6</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Organisation d'une journée élèves libres destinée aux prospects - Définition des cours « ouverts » lors de cette journée - Préparation des documents de présentation de la section - Implication des diplômés et des étudiants - Communication autour de l'événement - Analyse et évaluation de la journée pour éventuelle reconduction 	***	À planifier	<p>Corps professoral</p> <p>Directeur pédagogique</p> <p>Secrétaire de section</p> <p>Département Communication</p>	Mai 2014	Diminution du taux d'échecs et d'abandons du fait de la meilleure communication faite aux futurs étudiants	Validation et mise en place du nouveau schéma de capitalisation par le GT inter-réseaux
12	<p>Mise en ligne d'un texte présentant les débouchés professionnels et les statistiques relatives à l'employabilité des diplômés en informatique</p> <p><i>REI, liste des actions</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Utilisation des éléments statistiques produits lors du REI et intégration dans un texte de présentation - Validations - Publication sur le site epfc.eu - Mises à jour annuelles 	**	À planifier	<p>Coordo qualité</p> <p>Corps professoral et département Communication pour la validation</p>	Février 2013	Amélioration de la visibilité de la section Bac Info sur le site web	

		- Utilisation de cette structure pour les textes de présentation des autres bacheliers						
13	Sponsoring interne du concours de programmation : - support pour la réalisation d'un feuillet et d'une affiche - support pour la recherche de lots auprès des fournisseurs <i>REI, liste des actions</i>	- Réunion des professeurs concernés et fixation de la date du concours (déc 2012) - Demande d'une liste des fournisseurs actifs au service achats - Recherches de lots auprès des fournisseurs (fév 2013) - Relais en interne et en externe (mars 2013)	**	À planifier	Professeurs concernés par le concours Secrétaire de section + coordo qualité Départements de supports (Communication, IT et Achats)	Avril 2013	Augmentation des participants au concours (si ouverture à d'autres écoles) Meilleure visibilité de la section Meilleure dynamique et meilleur investissement des étudiants dans leur apprentissage	
14	Définir un standard minimum de qualité pour les supports de cours (références bibliographiques, table des matières, objectifs à atteindre, critères d'évaluation, etc.). <i>RFS, p. 5</i>	- Définition d'une charte commune pour tous les supports de cours - Validation par les professeurs et les services de supports - Mise en place - Intégration de cet élément dans les sondages de satisfaction pour analyse	*	À planifier	Secrétaire de section + coordo qualité Corps professoral et service achats (pour validation)	Janvier 2013	Amélioration de l'image de la section et de la satisfaction des étudiants	
15	Préciser uniformément et	- Définir les critères	*	À planifier	Corps professoral	Octobre	Améliorer la	Validation et mise en

	exhaustivement, pour chaque enseignement, les modalités et critères d'évaluation, sur les différents supports documentaires (syllabus, site web, plateforme <i>e-learning</i> , etc.). <i>RFS, p. 5</i>	- d'évaluation selon les UF lors d'une réunion pédagogique spécifique Démarrage cadencé sur les nouveaux modules du schéma de capitalisation			et concertation des étudiants	2014	transparence des évaluations, la coordination pédagogique et permettre aux étudiants de mieux se préparer, éviter les surprises	place du nouveau schéma de capitalisation par le GT inter-réseaux
--	--	--	--	--	-------------------------------	------	---	---