



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

# RAPPORT D'ÉVALUATION

*Cluster Web et techniques graphiques*

*Brevet d'enseignement supérieur  
Webdeveloper*

Institut d'Enseignement de Promotion  
Sociale de la Communauté française  
(IEPSCF) de Namur Cadets

Eric Van den Berg  
Mélanie Bourdaa  
Simon Garnier  
Marc Hootelé

23 septembre 2022

## Table des matières

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

# Web et techniques graphiques : IEPSCF Namur Cadets

## Contexte de l'évaluation

L'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur (AEQES) a procédé en 2021-2022 à l'évaluation du brevet d'enseignement supérieur Webdeveloper. Dans ce cadre, les experts mandatés par l'AEQES ont mené une visite en ligne du fait du contexte sanitaire lié à la Covid-19, les 17 et 18 janvier 2022, pour l'IEPSCF Namur Cadets, accompagnés par deux membres de la Cellule exécutive.

Le comité des experts a élaboré le présent rapport<sup>1</sup> sur la base du dossier d'autoévaluation rédigé par l'établissement et de la visite d'évaluation (observations, consultation de documents et entretiens). Au cours de cette visite, les experts ont rencontré deux représentants de la direction, huit membres du personnel, huit étudiants, cinq diplômés et représentants du monde professionnel.

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

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

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

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

## Composition du comité<sup>2</sup>

- Eric Van den Berg, expert de l'éducation et en gestion de la qualité, président du comité
- Mélanie Bourdaa, experte paire
- Simon Garnier, expert étudiant
- Marc Hootelé, expert de la profession

---

<sup>1</sup> Ce rapport applique les règles de la nouvelle orthographe. Le masculin est ici utilisé à titre épïcène.

<sup>2</sup> Un bref résumé du *curriculum vitae* des experts est publié sur le site internet de l'AEQES, au lien : [http://aeqes.be/experts\\_comites.cfm?theSubject=176&name=](http://aeqes.be/experts_comites.cfm?theSubject=176&name=).

## Synthèse

### FORCES PRINCIPALES

- Formation de qualité
- Réseau potentiel d'*alumni*

### FAIBLESSES PRINCIPALES

- Communication interne éparse
- Stages trop courts

### OPPORTUNITÉS

- Nombreux débouchés
- Taux d'employabilité élevé
- Formation courte

### MENACES

- Manque de visibilité et de reconnaissance des brevets d'enseignements supérieur (BES)

### RECOMMANDATIONS PRINCIPALES

- 1 Viser la reconnaissance et la visibilité du BES, en activant des leviers en amont, au niveau de la Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB).
- 2 Mettre en place une réflexion sur la longueur des stages.
- 3 Mener une réflexion visant à rendre la plateforme Smartschool centrale et incontournable au niveau de la communication interne.

## Présentation de l'établissement et du programme évalué

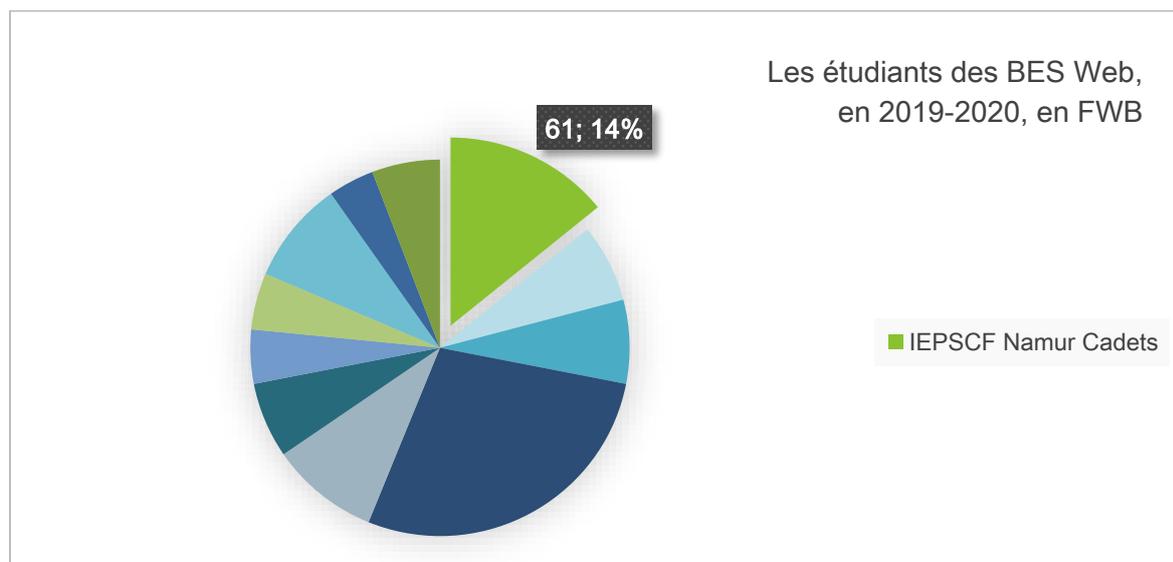
L'Institut d'Enseignement de Promotion Sociale de la Communauté française (IEPSCF) de Namur Cadets relève du réseau Wallonie-Bruxelles Enseignement (WBE). L'institut fait également partie du Pôle académique de Namur.

À Namur, le site des « Cadets » accueille plusieurs établissements : l'ITCF Henri Maus (secondaire), l'ITCF Félicien Rops (secondaire), la HE. Albert Jacquard (supérieur) ainsi que l'IEPSCF Namur Cadets (enseignement de promotion sociale).

L'IEPSCF Namur Cadets offre des formations de niveau secondaire, cinq bacheliers (Commerce extérieur, Construction, Électromécanique, Gestion des ressources humaines, Informatique de gestion), un graduat en Géomètre-Expert immobilier ainsi qu'un brevet d'enseignement supérieur (BES) en Webdeveloper, BES qui fait l'objet du présent rapport. Il est possible d'encore y suivre des unités de langues (anglais, néerlandais, italien, espagnol, français langue étrangère, chinois), des unités d'informatique, de gestion ainsi que le certificat d'aptitudes pédagogiques.

Le BES en Webdeveloper est prévu sur une durée de deux ans. Il est offert, à l'IEPSCF Namur Cadets, en horaire de jour, à raison de trois fois par semaine, de 9h à 16h.

En 2019-2020, les étudiants du BES Webdeveloper à l'IEPSCF Namur Cadets représentaient 14% du nombre d'étudiants inscrits dans les BES Web (Webdeveloper et Wedesigner) en Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB)<sup>3</sup> - ces BES Web sont uniquement offerts, en FWB, par des établissements d'enseignement de promotion sociale.



<sup>3</sup> Source statistique : établissement (fiche de renseignement, cluster « Web et techniques graphiques »). NB : il s'agit ici du nombre d'étudiants inscrits dans ce(s) programme(s) au 1<sup>er</sup> décembre de l'année académique considérée. Outre les BES des établissements concernés par la présente évaluation « Web et techniques graphiques », se retrouvent deux établissements dont les formations Web étaient fermées ou en cours de fermeture au moment de la réception des données (février 2020).

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

## CONSTATS ET ANALYSES

### *Dimension 1.1 : Politique de gouvernance de l'établissement*

- 1 Le management est participatif, la direction travaille en équipe élargie incluant les sous-directeurs, l'économe et la secrétaire de direction.
- 2 La porte est « toujours ouverte » et le directeur est disponible pour tous les acteurs de l'établissement.
- 3 Le dossier d'autoévaluation (DAE) évoque l'intention d'une participation étudiante qui est apparue réduite et n'est pas formalisée. Si les rapports étudiants-enseignants fonctionnent très bien, les experts ont constaté que les étudiants ne jouent pas de rôle dans les questions de gouvernance.

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

- 4 La gestion de la qualité au sein de l'établissement apparaît claire et précise.
- 5 La gouvernance et la gestion de la qualité sont transversales, ce qui apparaît pertinent aux yeux des experts mais révèle également le risque d'effacer les spécificités des sections.
- 6 De nombreux chantiers sont mis en route, même si à la lecture de l'analyse SWOT, très complète et du plan d'action, les experts perçoivent les limites dans les possibilités de réalisation.

### *Dimension 1.3 : Élaboration, pilotage et révision périodique du programme*

- 7 L'évaluation des enseignements par les étudiants (EEE) existe et un questionnaire est formalisé. Il apparaît cependant peu exploité par les étudiants et peu exploitable par les enseignants.

## Dimension 1.4 : Information et communication interne

- 8 Si la communication est efficace au niveau de l'équipe du brevet d'enseignement supérieur Webdeveloper (BES WEB) ainsi qu'entre les enseignants et les étudiants, il apparaît des difficultés concernant la communication administrative. Des informations importantes ne sont pas toujours connues dans des délais « raisonnables » par les étudiants.
- 9 Les experts regrettent que le secrétariat ne soit pas accessible en dehors des horaires de cours.

### [Droit de réponse de l'établissement](#)

- 10 Les membres du comité des experts saluent la volonté de digitalisation et de centralisation administrative via la plateforme Smartschool. Ils constatent néanmoins que des confusions apparaissent entre différents canaux de communication (entre outils digitaux et entre outils digitaux et valves physiques).

### [Droit de réponse de l'établissement](#)

## RECOMMANDATIONS

- 1 Réfléchir à la mise en place d'une participation étudiante tenant compte des spécificités de l'enseignement de promotion sociale (conseil étudiants, délégation...).
- 2 Afin d'exploiter la transversalité des pratiques de qualité et de gouvernance, il serait pertinent de préciser une SWOT et un plan d'action propres au BES WEB.
- 3 Afin de rendre plus efficace l'EEE, il conviendrait :
  - a. d'impliquer les enseignants dans l'élaboration du questionnaire et dans le traitement des données,
  - b. de réfléchir à la question des récepteurs des informations recueillies,
  - c. de réfléchir avec les enseignants au momentum pour faire passer le questionnaire.
- 4 Afin d'éviter les conflits entre les différents canaux de communication et de réduire les effets de confusion, les experts recommandent de :
  - a. publier l'ensemble des informations sur la plateforme Smartschool (les informations quotidiennes, les résultats de délibération, etc.),
  - b. envoyer des notifications pour les informations « *last minute* » (absences d'enseignants, changement de d'horaire etc.),
  - c. d'assurer une prise en main « tutoriel mobile » pour les professeurs mais également les étudiants,
  - d. d'éviter le dédoublement des informations aux valves physiques au profit de la plateforme.
- 5 Aménager les horaires du secrétariat de manière à faciliter son accès aux étudiants.

### [Droit de réponse de l'établissement](#)

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

### CONSTATS ET ANALYSES

#### *Dimension 2.1 : Appréciation de la pertinence du programme*

- 1 Les experts reconnaissent et saluent la grande compétence des enseignants, leur grande réactivité, leur veille technologique permanente et leur disponibilité. Et cela tant sur les plans professionnel que relationnel.
- 2 Les experts reconnaissent de la même manière les compétences des étudiants ce qui est un indicateur essentiel de la qualité de la formation.
- 3 Les étudiants s'insèrent facilement sur le marché du travail dans un secteur où le taux d'employabilité est élevé.
- 4 Bien que les experts saluent la pertinence de la formation, ils ont pu pointer quelques besoins qui ne sont pas satisfaits (méthodologie de la recherche d'emploi ou de stage, durée de stage trop courte, gestion de projets...).

#### *Dimension 2.2 : Information et communication externe*

- 5 Le BES WEB est peu visible dans la communication externe (site internet, campagne d'affichage...).
- 6 Les experts pointent le manque de reconnaissance, de visibilité, de lisibilité et de valorisation du BES.
- 7 Les experts saluent l'ambition du plan de communication externe, mais s'étonnent néanmoins du manque de stratégie digitale.
- 8 Il existe des liens forts entre la section et ses anciens étudiants. Les experts y voient une force et une opportunité de formaliser un réseau, mais également un risque d'entre-soi, il semble y avoir peu de réseautage en dehors du cercle des *alumni*.

## RECOMMANDATIONS

- 1 Les experts invitent l'établissement à envisager la création de modules complémentaires à la formation (méthodologie, analyse, *e-reputation*, pitch de projets, *storytelling*, gestion de projets...).
- 2 Afin de rendre visible le BES WEB :
  - a. davantage utiliser les stages en tant qu'outil de promotion de la formation et des compétences auprès des employeurs,
  - b. exploiter le potentiel des *alumni* pour en faire des ambassadeurs de la section (par exemple en développant des *success stories*),
  - c. activer des leviers au niveau de la Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB) au niveau de la valorisation et de la visibilité du BES.
- 3 Adapter davantage la stratégie de communication dans une optique digitale adaptée aux publics-cible (SEO, SEA).
- 4 Étendre le réseau des partenaires socio-économiques, au-delà du cercle de l'institut et de ses anciens.

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

### CONSTATS ET ANALYSES

#### *Dimension 3.1 : Acquis d'apprentissage du programme*

- 1 Les acquis d'apprentissage (définis dans un dossier pédagogique établi par le CGEPS<sup>4</sup>) apparaissent clairement et sont visibles sur la plateforme Smartschool.

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

- 2 Les stages sont très bien organisés, un suivi est garanti par les enseignants, il existe pour la section une base de données des lieux de stage et un vade-mecum clair. Il est à constater que, tant du point de vue des maitres de stages que de celui des étudiants, celui-ci apparaît trop court.

##### *Droit de réponse de l'établissement*

- 3 Les épreuves intégrées apparaissent également bien organisées et très bien suivies. Les experts saluent particulièrement la pratique du *peer review*. Dans certains cas cependant certains sujets apparaissent comme trop « scolaires » et mériteraient une approche davantage professionnelle.
- 4 Les experts ont pu percevoir une diversité des approches pédagogiques, avec une grande attention portée au suivi et à l'autonomie des étudiants. Un manque d'activités collaboratives semble cependant faire défaut.

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

- 5 La formation apparaît équilibrée en termes de charge de travail et les experts saluent les aménagements horaires qui permettent notamment l'apprentissage de l'autonomie.

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

Le comité n'a pas recueilli suffisamment d'informations en lien avec cette dimension pour un retour.

---

<sup>4</sup> Conseil général de l'enseignement de promotion sociale

## RECOMMANDATIONS

- 1 Mener une réflexion visant à augmenter la longueur du stage.
- 2 Intégrer les sujets des épreuves intégrées à des problématiques vues lors des stages.
- 3 Convier les étudiants de première année aux présentations des épreuves intégrées.
- 4 Systématiser la pratique du *peer review*.
- 5 Envisager des activités collaboratives (travaux de groupes).

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

### CONSTATS ET ANALYSES

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

- 1 Les experts saluent l'existence d'une cellule coaching destinée à l'accueil des nouveaux enseignants.
- 2 Le DAE informe qu'un système de formation continue existe au sein de l'institut, mais les experts ont perçu que concernant la section, celle-ci relève de l'initiative des enseignants.

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

- 3 Des ordinateurs sont disponibles pour les étudiants, ce qui est une force, mais ceux-ci doivent être partagés par différents étudiants (parfois de sections différentes) ce qui ne permet pas d'utilisation optimale du matériel. La gestion du parc informatique n'est pas toujours en lien avec les besoins des étudiants.
- 4 L'institut veille à l'aménagement des locaux, investit dans leur agrandissement (secrétariat) et dans l'équipement des laboratoires informatiques, cependant les étudiants pâtissent quelques fois d'exiguïté, de manque de place.

#### [Droit de réponse de l'établissement](#)

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

- 5 Les enseignants sont très attentifs aux parcours des étudiants, mais les experts déplorent l'absence structurelle de moyens dédiés aux étudiants en difficulté (handicaps divers, difficultés psycho-sociales).
- 6 Les enseignants sont très disponibles pour les étudiants, notamment via la plateforme Discord, mais les experts soulèvent une vigilance à tenir concernant le partage d'informations informelles.

## *Dimension 4.4 : Analyse des données nécessaires au pilotage du programme*

- 7 Une personne est dédiée à l'aide logistique du recueil de données et à la rédaction du DAE, ce qui constitue une force.

## RECOMMANDATIONS

- 1 Mener une réflexion sur la formalisation de l'accompagnement d'étudiants en difficulté (aide à la réussite, aides psycho-sociales, aménagements à destination des personnes à mobilité réduite (PMR), etc.).
- 2 Assurer une meilleure gestion des ordinateurs, réfléchir à un système de prêt, recourir à une gestion des profils, sessions individualisées.

### *Droit de réponse de l'établissement*

- 3 Mener une réflexion sur les horaires d'ouverture et d'accessibilité du secrétariat pour les étudiants, afin d'éviter un conflit d'horaire avec les cours.

### *Droit de réponse de l'établissement*

- 4 Réfléchir à une stratégie de formation continue, pouvoir dégager des plages horaires et un budget.

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

### CONSTATS ET ANALYSES

#### *Dimension 5.1 : Méthodologie de l'autoévaluation*

- 1 La méthodologie du DAE a été globalement respectée, l'établissement connaît ses faiblesses et montre une volonté d'amélioration.

#### *Dimension 5.2 : Analyse SWOT*

- 2 L'analyse SWOT, très détaillée, ne permet pas toujours de cerner les spécificités du cursus WEB, ce qui est dû à la transversalité des points d'analyse.

#### *Dimension 5.3 : Plan d'action et suivi*

- 3 Le plan d'action est clair et décliné en objectifs et actions planifiées. Il apparaît ambitieux et nécessiterait très probablement une augmentation des ressources humaines pour mener à bien la réalisation des actions envisagées.

### RECOMMANDATIONS

- 1 Faire une analyse SWOT propre au BES WEB.
- 2 Augmenter les périodes dédiées à la qualité permettrait d'envisager la concrétisation des nombreux chantiers envisagés.

## Conclusion

Le comité des experts salue l'engagement de l'ensemble des acteurs (direction, enseignants, personnel administratif et la coordinatrice qualité) dans une démarche d'amélioration continue.

Le comité tient à souligner le travail et l'implication de la coordinatrice qualité pour la clarté du dossier, pour l'accueil et l'organisation des deux journées qui, malgré les conditions du travail à distance, a pu se tenir efficacement et constructivement.

La formation est reconnue pour sa qualité par les personnes rencontrées et par les experts. Le comité a été enthousiaste à rencontrer cette section.

Les grands axes d'amélioration concernant essentiellement :

- un travail sur la reconnaissance et la visibilité du BES,
- une réflexion visant à rendre la plateforme Smartschool centrale et incontournable au niveau de la communication interne.

# Droit de réponse de l'établissement



Évaluation **Web et techniques graphiques**

2021-2022

## Droit de réponse de l'établissement évalué

*Commentaire général éventuel :*

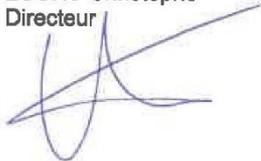
L'établissement ne souhaite pas formuler d'observations de fond

Critère / Dimension	Rubrique <sup>1</sup>	Point <sup>2</sup>	Observation de fond
Critère 1 – Dimension 1.4	Constats et analyse	9	Le secrétariat est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 15h30 à 21h00 ; le samedi de 8h30 à 13h30. Le battement 12h00 - 15h30 offre aux secrétaires l'opportunité de se consacrer à des tâches qui requièrent calme et concentration. Durant ces heures de travail à guichet fermé, une permanence téléphonique est maintenue.
	ET Recommandations	5	
Critère 4	Recommandations	3	Le secrétariat est donc largement accessible aussi bien aux étudiants qui fréquentent l'établissement pour suivre des cours en journée qu'à ceux de la soirée (17h45-21h05).
Critère 1 – Dimension 1.4	Constats et analyse	10	Selon le règlement général des études (article 29), pour l'instant, le ROI de l'établissement stipule que les valves physiques sont légalement le seul canal de communication officiel, notamment en ce qui concerne la communication des résultats. L'autre voie de communication virtuelle, apte à dispenser les informations officielles, est désormais la seule plateforme SMARTSCHOOL.
Critère 3 – Dimension 3.2	Constats et analyse	2	Lorsque le dossier pédagogique le permet, à la demande de l'étudiant et moyennant aval du chargé de cours UE « Stage », l'établissement peut octroyer une période plus longue dédiée au stage.

Critère 4 – Dimension 4.2	Constats et analyse	4	L'IEPSCF Namur Cadets partage les locaux avec deux autres établissements : <i>ITCF Henri Maus</i> (secondaire inférieur et supérieur) et la HEAJ (Haute Ecole Albert Jacquard). L'école est tributaire du volume disponible dans cet ancien bâtiment dont les murs ne sont pas extensibles.
Critère 4	Recommandations	2	Moyennant signature d'un document, pour la durée de l'année scolaire, le système de prêt de matériel informatique à des étudiants demandeurs existe au sein de l'IEPSCF Namur Cadets depuis l'année scolaire 2020-2021.

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

LOCHY Christophe  
Directeur



Nom et signature du coordonnateur de l'autoévaluation

COLLARD Annabelle  
Coordonnatrice Qualité

