

**Evaluation du bachelier « informatique de gestion »  
2011-2012**

**RAPPORT FINAL DE SYNTHÈSE**

**Institut d'Enseignement Technique Commercial (IETC)**

Comité des experts :

M. Alain DUBOIS, président  
M. Alain MARTEL, M. Philippe NICOLAS,  
Mme Fabienne PIRONET, M. Yves WILLEMS, experts

**13 juin 2012**

## **INTRODUCTION**

L'Agence pour l'Évaluation de la Qualité de l'Enseignement Supérieur (AEQES) a procédé en 2011-2012 à l'évaluation des cursus « Informatique »<sup>1</sup>. Dans ce cadre, le comité des experts susmentionné, mandaté par l'AEQES, s'est rendu les 16 et 17 février 2012 à l'IETC, pour procéder à l'évaluation du bachelier « informatique de gestion ». Le présent rapport rend compte des conclusions auxquelles sont parvenus les experts après la lecture du rapport d'autoévaluation rédigé par l'entité, et à l'issue des entretiens et des observations réalisés *in situ*.

Tout d'abord, les experts tiennent à souligner la parfaite coopération de la coordination qualité et de la direction concernées à cette étape du processus d'évaluation externe. Ils désirent aussi remercier les enseignants, les étudiants, anciens et actuels, les membres du personnel administratif et technique qui ont participé aux entrevues et qui ont témoigné avec franchise et ouverture de leur expérience.

L'objectif de ce rapport est de faire un état des lieux des forces et points d'amélioration de l'entité évaluée et de proposer des recommandations pour l'aider à construire son propre plan d'amélioration dans le cadre du type d'enseignement délivré. Les experts souhaitent que la démarche qualité engagée se poursuive en planifiant et en hiérarchisant les actions d'amélioration à mener.

Après avoir présenté l'établissement, le rapport examine successivement :

- les programmes et approches pédagogiques ;
- les ressources humaines et matérielles ;
- les relations extérieures et services à la collectivité ;
- la démarche qualité, la gouvernance et la stratégie.

---

<sup>1</sup> Cette évaluation couvre les bacheliers professionnalisants « informatique de gestion », « informatique et systèmes » et « e-business » (organisés en hautes écoles et en enseignement de promotion sociale) ainsi que le bachelier de transition et le master « sciences informatiques » (organisés à l'université).

## **PRESENTATION DE L'INSTITUTION**

L'Institut d'Enseignement Technique Commercial (IETC), situé à Charleroi, fait partie de l'Université du Travail, institution fondée en 1903 par Paul Pastur.

Etablissement d'enseignement de promotion sociale, l'IETC a été créé en 1968 pour aider la population locale à acquérir les compétences professionnelles nécessaires à l'obtention d'un emploi.

La section informatique y existe depuis une quarantaine d'années. Elle prend aujourd'hui la forme d'un bachelier « informatique de gestion ».

- 1 Le comité des experts constate que le programme répond aux objectifs et missions de l'enseignement de promotion sociale et propose un ensemble d'unités de formation cohérent et conforme aux dossiers pédagogiques émanant de l'enseignement de promotion sociale.

Recommandation : le comité des experts suggère d'améliorer la lisibilité et la visibilité des choix faits par l'établissement quant aux contenus spécifiques des cours. Cela s'avèrerait particulièrement utile pour les étudiants à la recherche d'un établissement pour entamer des études d'informatique.

- 2 Le comité des experts a apprécié que le rapport d'autoévaluation exprime les objectifs et les finalités de la formation en termes de débouchés concrets. Toutefois, il semble que cette information soit difficile à trouver pour les candidats étudiants.

Recommandation : le comité des experts propose de rendre ces informations plus aisément accessibles sur le site web de l'institution.

- 3 Le comité des experts a constaté une forte cohésion au niveau de l'équipe pédagogique, grâce à une coordination pédagogique informelle. Il a particulièrement apprécié l'organisation de certaines unités de formation (UF) en binômes d'enseignants complémentaires, ce qui permet d'allier différents points de vue et expertises, d'exploiter les compétences disciplinaires et pédagogiques de chacun et d'animer plus efficacement les UF.

- 4 Les enseignants présentent un projet mobilisateur, centré à la fois sur l'ouverture à des certifications en collaboration avec des partenaires privé d'une part, et sur la rationalisation des cursus autour d'un socle commun de compétences en partenariat avec d'autres établissements d'enseignement, d'autre part. Ce projet est en cohérence avec le projet pédagogique de l'établissement et la réalité locale.

Recommandation : bien qu'il n'appartienne pas au comité des experts de se prononcer sur le bien-fondé de ce projet, il encourage toutefois l'établissement à poursuivre l'examen de faisabilité de ce projet et à nouer des contacts avec des entreprises intéressées par cette démarche. Des contacts avec des établissements d'enseignement qui se sont déjà engagés sur la voie de la certification pourraient également se révéler utiles.

- 5 Le comité des experts souligne la préoccupation partagée par l'ensemble de l'équipe pédagogique d'amener les étudiants vers un emploi et, pour atteindre cet objectif, d'intégrer dans le programme certains des besoins exprimés par les employeurs.

- 6 Bien que la pédagogie reste globalement traditionnelle (une articulation d'exposés théoriques et d'exercices pratiques), certains professeurs valorisent l'expérience de terrain de leurs étudiants en l'intégrant au cours. L'apprentissage autonome des étudiants semble largement sollicité. Le comité des experts a aussi noté quelques pratiques pédagogiques innovantes, comme l'utilisation de la méthodologie agile de gestion de projets informatiques Scrum pour structurer l'ensemble d'un cours.

- 7 Le comité des experts tient à souligner la qualité des syllabi, tant au niveau du contenu que de la forme.

Recommandation : afin d'en parfaire la qualité, il serait utile, selon le comité des experts, d'harmoniser, au niveau de la section, la présentation et la structure du contenu (fiche UF, niveau d'exigence, table des matières, indice des points les plus importants, etc.). Cela permettrait aux étudiants d'exploiter plus aisément l'information contenue dans les syllabi.

- 8 Le comité des experts a beaucoup apprécié la rigueur, le sérieux et la méthodologie avec lesquels les stages et les épreuves intégrées sont menés. Approcher l'épreuve intégrée comme un projet à gérer (de la même manière que l'on gère un projet en milieu professionnel) constitue certainement une force et confère une valeur ajoutée à l'exercice.
- 9 La structure de gestion mise en place par le responsable du suivi des stages contribue à la qualité et au bon déroulement de ceux-ci. De plus, cette démarche offre aux étudiants la possibilité de se rendre compte des difficultés qui les attendent dans la recherche d'un emploi et de les surmonter une première fois.
- 10 Le comité des experts a apprécié l'initiative de faire appel à des centres de compétences ; d'une part car ceux-ci permettent d'initier les étudiants à des nouvelles technologies nécessaires (notamment à la réalisation de leurs épreuves intégrées) et, d'autre part, afin de les *coacher* dans le cadre des projets de fin d'études mettant en œuvre ces technologies.
- 11 L'organisation de classes ouvertes en continu, un samedi matin par an, permet aux candidats étudiants de voir et comprendre plus concrètement en quoi consiste l'enseignement de l'informatique en général, et à l'IETC en particulier.
- 12 Le comité des experts se réjouit que les étudiants soient encouragés à désigner des délégués de classe qui rencontrent mensuellement la direction et/ou les professeurs.

#### *PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES*

- 1 En matière d'évaluation des apprentissages des étudiants : les modalités sont établies sur la base des dossiers pédagogiques et sont transmises aux étudiants dès le début de chaque UF, parfois au travers de contrats pédagogiques. La définition des critères d'évaluation des compétences terminales semble toutefois trop informelle. Il arrive également que les étudiants doivent insister pour voir leurs copies d'examen ou pour bénéficier rapidement d'un retour personnalisé sur leurs évaluations.

Recommandations : le comité des experts recommande à l'établissement :

- de vérifier auprès des étudiants que les pratiques informelles actuelles sont suffisantes, à leurs yeux, pour se préparer aux évaluations ;
- de systématiser la mise par écrit des critères d'évaluation et de les diffuser de façon à ce que les étudiants puissent y avoir un accès aisé, rapide et permanent ;
- de prévoir des modalités de retour sur les évaluations, qui tiennent compte des demandes légitimes des étudiants, par exemple en organisant spontanément des séances de consultation des copies.

- 2 Le comité des experts constate que des initiatives personnelles d'enseignants existent pour mettre en ligne, à disposition des étudiants, les supports et autres informations relatives à leurs cours. Cependant, ces informations sont publiées sur des sites web personnels qui varient en présentation, en ergonomie et en fonctionnalités. Si cette hétérogénéité subsistait au-delà de la mise à disposition de la plateforme Moodle, elle pourrait être une source de confusion pour les étudiants et nuire à l'image de cohésion du programme.

Recommandation : le comité des experts recommande de fédérer ces pratiques au travers d'une plateforme unique, ce qui rencontrerait les souhaits des étudiants et mettrait à disposition des enseignants de nouvelles potentialités pédagogiques. L'experte pédagogique aura pour rôle, entre autres, d'accompagner les enseignants dans l'exploitation de ces nouvelles potentialités pédagogiques.

- 3 Le comité des experts reconnaît qu'en matière d'aide à la réussite, quelques initiatives éparses sont ponctuellement entreprises. Cependant, au vu de leur taux de fréquentation, il n'est pas apparu évident que celles-ci étaient particulièrement adaptées à un public d'enseignement de promotion sociale.

Recommandation : le comité des experts suggère qu'une réflexion sur une démarche différente et commune aux différentes UF soit initiée. A ce titre, la présence de l'experte pédagogique peut fournir une aide particulièrement pertinente.

- 4 Le comité des experts regrette que le système ECTS soit largement méconnu par les étudiants. D'autre part, cet indicateur ne semble pas non plus exploité par les enseignants pour mesurer la charge réelle de travail des étudiants, tant au niveau de chaque unité de formation que dans l'agencement de celles-ci au sein du programme.

Recommandation : le comité des experts propose de mieux informer les étudiants et les enseignants sur les potentialités du système ECTS et ses utilisations intéressantes pour la gestion des cours et le suivi des parcours des étudiants.

#### **a. Ressources humaines**

- 1 La politique de recrutement de l'établissement vise à maintenir un ratio d'environ 50% d'enseignants ayant une activité professionnelle dans le domaine informatique et en rapport avec la matière enseignée. Le comité des experts se réjouit que le succès de cette politique permette de maintenir un lien vivant avec le monde professionnel.

Recommandation : le comité des experts considère que des interventions d'experts indépendants de l'établissement, au travers de séminaires ou conférences ajouterait encore une valeur indéniable au cursus des étudiants et permettraient de jeter des ponts supplémentaires avec le monde des entreprises.

- 2 Le comité des experts souligne la grande disponibilité des enseignants.
- 3 Le comité des experts apprécie l'initiative récemment prise par l'établissement d'attribuer des périodes à une experte pédagogique dont la formation et l'expérience contribuera sans nul doute à la qualité de l'enseignement à l'IETC.

#### **b. Ressources matérielles**

- 4 Le comité des experts souligne l'existence d'une bibliothèque contenant un fonds dédié à l'informatique.

Recommandation : le comité des experts encourage les enseignants à mieux faire connaître les possibilités de la bibliothèque, par exemple en intégrant dans leur cours des activités dont la réalisation requiert d'explorer des ressources bibliographiques disponibles en bibliothèque.

- 5 En ce qui concerne les infrastructures matérielles, le comité des experts a pu découvrir :
  - un réseau wifi disponible dans l'entièreté du bâtiment ;
  - une salle des professeurs qui peut favoriser un dialogue détendu entre collègues ;
  - des locaux globalement agréables, bien entretenus et accessibles aux moins-valides.
- 6 Plusieurs services sont mis à disposition de tous les étudiants à des prix démocratiques et contribuent à la convivialité de l'établissement : un mess, un internat, des infrastructures sportives, etc.

### PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES

#### **Ressources matérielles**

- 1 Le nombre d'ordinateurs mis à disposition des étudiants en première année semble insuffisant, à tel point que certains étudiants se sentent obligés d'acheter un ordinateur portable qu'ils peuvent toutefois acquérir à prix démocratique via le campus numérique.
- 2 A ce sujet, la cohabitation avec la Haute Ecole de la Province de Hainaut - Condorcet en matière de locaux, et surtout de laboratoires informatiques, semble avoir été plus harmonieuse et efficace par le passé. Ainsi, certains laboratoires informatiques de la Haute Ecole disposent d'un matériel plus performant et ne sont pas occupés en soirée, mais ils ne peuvent cependant pas l'être par les étudiants de l'enseignement de promotion sociale.

Recommandation : le comité des experts insiste pour qu'un dialogue soit (ré-)ouvert sur ce sujet avec la Haute Ecole, si nécessaire avec la médiation du pouvoir organisateur.

### *PRINCIPALES FORCES RECONNUES*

- 1 Le comité des experts a pris connaissance avec intérêt de la volonté clairement exprimée du corps professoral d'établir des contacts en matière d'utilisation de logiciels, de certifications, etc. avec des partenaires du secteur informatique.
- 2 Il semble que l'IETC, tout comme l'Université du Travail à laquelle elle appartient, jouisse d'une bonne réputation qui devrait lui permettre d'engager des collaborations fructueuses et d'attirer des étudiants.

### *PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES*

- 1 Le comité des experts reconnaît que des échanges existent déjà entre l'établissement et les entreprises, mais ils semblent être le fruit d'initiatives individuelles plutôt que le résultat d'une politique consciente et active.

Recommandation : le comité des experts encourage l'établissement à se doter d'une stratégie en matière de relations extérieures : définition d'objectifs, allocation de ressources, plan d'action, etc. Une gestion plus formelle et plus institutionnelle des contacts avec l'extérieur permettrait une communication plus efficace.

- 2 La visibilité de la section sur le site web institutionnel de l'Université du Travail n'est pas suffisante.

Recommandation : le comité des experts estime qu'il faudrait négocier une autre forme de présence de la section sur le web et qu'une présence systématique et prioritaire sur les réseaux sociaux serait un canal de communication plus efficace avec le public visé. D'autre part, le contact avec les anciens pourrait également être amélioré via ces mêmes outils.

### *PRINCIPALE FORCE RECONNUE*

- 1 Le pilotage du programme semble se dérouler de façon collective et concertée au niveau des professeurs. Le comité des experts regrette cependant que la coordination reste encore essentiellement informelle.

### *PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES*

Le comité des experts est conscient des contraintes qui s'imposent à l'établissement : la dépendance par rapport à d'autres services de la Province, les dossiers pédagogiques parfois un peu rigides (durée des stages, contenus inappropriés de certaines UF, etc.).

- 1 Lors de la visite de l'établissement, le comité des experts a constaté un grand décalage entre le rapport d'autoévaluation très peu informatif et les points positifs qu'il a pu découvrir sur place, au travers des entretiens avec les parties prenantes et des documents qu'il a consultés. A titre d'exemple, le plan d'action du rapport d'autoévaluation, mentionnait très peu de choses, le planning de réalisation des actions n'était pas toujours défini et des responsables n'étaient pas toujours associés aux actions à mener. Toutefois, plusieurs actions ont été entreprises depuis juin 2011 :
  - réflexion autour du développement du programme ;
  - désignation d'une experte pédagogique et d'un nouveau coordinateur qualité ;
  - publication des épreuves intégrées en version électronique ;
  - etc.
- 2 Le comité des experts constate que l'établissement se situe au début d'une démarche qualité dans laquelle il est parvenu à associer toutes les parties prenantes. Un processus a été initié au niveau institutionnel et se poursuit, en parallèle, aux niveaux administratif et pédagogique, par exemple, en gérant les épreuves intégrées comme des projets informatiques. L'articulation entre des processus administratifs et institutionnels et leur impact sur la qualité pédagogique n'est pas toujours apparente. Cette première phase de la démarche est une phase d'explicitation de ce qui existe. Plusieurs ouvertures se dégagent, de nouveaux points de vue sont recueillis.

Recommandations : le comité des experts recommande de formaliser et de communiquer plusieurs pratiques importantes dans le cadre du développement d'une démarche qualité :

- la documentation des procédures mises en place ;
- la collecte de statistiques et la réalisation d'enquêtes sur des indicateurs choisis (tels que la satisfaction des employeurs, les facteurs d'abandon, le suivi des diplômés et taux de diplomation, etc.) ;
- l'évaluation des enseignements par les étudiants. A ce sujet, il n'est pas nécessaire de « réinventer la roue ». L'établissement pourrait prendre appui sur le coordinateur qualité et le Directeur pour explorer les possibilités offertes par plusieurs outils existants.

Le comité des experts pense que la formalisation de ces quelques pratiques constituerait un avantage pour l'établissement, au moins pour les trois aspects suivants :

- assurer la continuité en cas de remplacement d'un membre du personnel (efficacité et stabilité) ;
- mieux faire ressortir le positionnement de l'établissement, améliorer sa visibilité par rapport aux étudiants et au public en général (réputation) ;
- pouvoir défendre l'établissement sur la base de critères plus objectifs, dans le cas d'une éventuelle rationalisation de l'offre de formations en informatique (vision stratégique).

## **Conclusion**

---

Le comité des experts estime que l'IETC fait de grands efforts pour dispenser un enseignement de qualité qui répond aux exigences actuelles du marché de l'emploi.

La section propose un programme de formation cohérent, supporté par des syllabi de qualité. Les étudiants sont accompagnés avec rigueur et sérieux dans leurs stages et épreuves intégrées.

L'équipe pédagogique, soudée et disponible, peut compter sur des experts de la profession. Elle s'est rassemblée autour d'un projet mobilisateur, centré sur l'ouverture à des certifications et sur la rationalisation des cursus.

Lors de la visite, le comité des experts a constaté qu'à la suite du rapport d'autoévaluation quelques pistes d'amélioration ont été identifiées par l'établissement, dont certaines sont déjà opérationnelles, d'autres en cours de mise en place et d'autres encore en attente de définition d'objectifs précis et/ou de concrétisation.

Le comité encourage l'établissement à mobiliser l'ensemble de l'équipe autour de la démarche qualité initiée et à poursuivre ses actions en ce sens selon des priorités et des critères définis collectivement.

## EN SYNTHÈSE

| Points forts                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Points d'amélioration                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Programme cohérent et conforme aux dossiers pédagogiques de l'EPS</li> <li>⇒ Cohésion de l'équipe pédagogique au travers d'une coordination pédagogique informelle</li> <li>⇒ Organisation d'UF en binômes d'enseignants complémentaires</li> <li>⇒ Projet « mobilisateur », centré sur l'ouverture à des certifications et sur la rationalisation des cursus en informatique autour d'un socle commun de compétences</li> <li>⇒ Préoccupation pour l'employabilité des diplômés et pour l'intégration dans le programme des besoins des employeurs</li> <li>⇒ Pratiques pédagogiques innovantes</li> <li>⇒ Qualité des syllabi, contenu et forme</li> <li>⇒ Gestion de l'épreuve intégrée comme un projet en milieu professionnel</li> <li>⇒ Ratio d'environ 50% d'enseignants ayant une activité professionnelle</li> <li>⇒ Grande disponibilité des enseignants</li> <li>⇒ Désignation d'une experte pédagogique</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Définition trop informelle des critères d'évaluation des compétences terminales</li> <li>⇒ Hétérogénéité des sites Web comprenant les supports de cours</li> <li>⇒ Initiatives d'aide à la réussite peu adaptées au public de l'enseignement de promotion sociale</li> <li>⇒ Méconnaissance du système ECTS par les étudiants et sous-exploitation par les enseignants</li> <li>⇒ Nombre insuffisant d'ordinateurs à disposition des étudiants</li> <li>⇒ Cohabitation difficile en matière de locaux</li> <li>⇒ Rapport d'autoévaluation peu informatif et plan d'action insuffisamment opérationnel</li> <li>⇒ Démarche qualité initiée mais encore peu engagée</li> </ul> |

### Opportunités et risques

- ⇒ Réputation de l'établissement
- ⇒ Entreprises implantées dans la région de Charleroi
- ⇒ Pénurie d'informaticiens, notamment à Bruxelles, toute proche
- ⇒ Opportunités de rapprochement avec des établissements de la région
- ⇒ Risque de concurrence avec plusieurs établissements à proximité
- ⇒ Diminution des effectifs étudiants de la section

### Recommandations

- ⇒ Améliorer la lisibilité et la visibilité des choix l'établissement quant aux contenus spécifiques des cours
- ⇒ Examiner la faisabilité du projet « mobilisateur » centré sur la certification et la rationalisation des cursus
- ⇒ Harmoniser, pour la section, la présentation et la structure des syllabi
- ⇒ Systématiser la rédaction de critères d'évaluation formels
- ⇒ Fédérer les sites Web de cours au sein d'une plateforme unique et explorer ses potentialités pédagogiques
- ⇒ Réfléchir à une démarche d'aide à la réussite différente, qui soit commune à toutes les UF
- ⇒ Informer les étudiants et les enseignants sur les potentialités du système ECTS
- ⇒ Renégocier la cohabitation avec la HE en matière de locaux
- ⇒ Formaliser et accélérer la démarche qualité
- ⇒ Mettre en place une évaluation des enseignements par les étudiants

**Droit de réponse de l'établissement évalué**

*Commentaire général éventuel :*

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

| Page | Chap. | Point <sup>2</sup> | Observation de fond |
|------|-------|--------------------|---------------------|
|      |       |                    |                     |
|      |       |                    |                     |
|      |       |                    |                     |
|      |       |                    |                     |
|      |       |                    |                     |

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



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



<sup>2</sup> Mentionner la rubrique (force, point d'amélioration ou recommandation) suivie du numéro précédant le paragraphe.