



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

Evaluation du bachelier « informatique de gestion » 2011-2012

RAPPORT FINAL DE SYNTHÈSE

Ecole Supérieure des Affaires – Namur

Comité des experts :
M. José FIADEIRO, président,
M. Thierry BINGEN, Mme Isabelle DE WULF,
Mme Patricia FENERBERG, Mme Fabienne PIRONET, 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 »¹. Dans ce cadre, le comité des experts susmentionné, mandaté par l'AEQES, s'est rendu les 12 et 13 janvier 2012 à l'École Supérieure des Affaires (ESA) à la Ville de Namur afin de procéder à l'évaluation du bachelier en « 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, et les membres du personnel administratif et technique qui ont participé aux entretiens 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 faiblesses 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.

Après avoir présenté l'établissement, il 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.

¹ 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'Ecole Supérieure d'Affaires (ESA), Ville de Namur, délivre un enseignement supérieur de type court de promotion sociale. Son pouvoir organisateur est la CBC (Chambre Belge des Experts-comptables et Comptables) Namur-Luxembourg – Formation et Enseignement ASBL. Ce pouvoir organisateur est affilié à la Fédération des Etablissements Libres Subventionnés Indépendants (FELSI).

Les études supérieures organisées par l'ESA débouchent sur l'obtention des titres de bachelier en *Commerce Extérieur, Comptabilité, Droit, Informatique de Gestion, Marketing* et *Relations Publiques*. L'école organise aussi un brevet d'enseignement supérieur en *Gestion d'Unités Commerciales*, une formation *Technicien en Informatique* de niveau secondaire supérieur, et une unité de formation en *Fiscalité*.

CHAP 1^{er} : Programmes et approches pédagogiques

PRINCIPALES FORCES RECONNUES

- 1 L'établissement répond bien, dans tous les axes pédagogiques, aux objectifs généraux de l'enseignement de promotion sociale :
 - il respecte le profil professionnel et les dossiers pédagogiques élaborés par les autorités compétentes ;
 - l'enseignement est bien adapté aux besoins de l'étudiant, tenant compte de son parcours de formation et de ses compétences ;
 - l'organisation de l'enseignement répond aussi aux contraintes horaires et à la disponibilité des étudiants : toutes les UF sont ouvertes chaque année et les cours sont organisés en soirée et le samedi.
- 2 L'école a véritablement intégré la philosophie de l'approche par compétences, ce qui se traduit aussi bien dans la configuration du programme que dans les modalités d'évaluation. Le comité apprécie en particulier l'effort de standardisation des questionnaires d'examens (les compétences à atteindre étant explicitées au verso de chaque examen) et la vérification qui est faite par la direction afin d'assurer que les étudiants sont évalués par compétences en conformité avec les prescrits des dossiers et des fiches pédagogiques.
- 3 L'établissement a mené une bonne réflexion au niveau de l'organisation du cursus et exploite bien les degrés de liberté permis par les (fortes) contraintes des directives décrétales :
 - certaines unités ont été divisées en plusieurs cours et d'autres ont été fusionnées afin de définir un parcours plus pédagogique et cohérent ;
 - le cours d'analyse (qui se poursuit dans plusieurs unités de formation) a été étalé sur les trois années, ce qui crée un « fil rouge » entre les unités de formation et permet la progression et l'arrimage avec l'épreuve intégrée.
- 4 Les témoignages recueillis et les documents consultés pendant la visite donnent à croire que l'équipe des enseignants a trouvé un *modus operandi* qui répond bien aux besoins de l'organisation pédagogique en général, ceux des étudiants, et ceux de la formation en informatique en particulier :
 - les enseignants utilisent leurs acquis professionnels pour actualiser le contenu des cours en fonction de l'évolution technologique et des besoins du marché du travail.
 - de l'importance est accordée à la documentation du code, à la réalisation de tests, au travail en équipe et à l'estimation et la gestion du temps.
 - la concertation entre enseignants se fait de manière informelle et à distance mais est bien présente et favorise les regards croisés sur les contenus des cours, les formes d'évaluation et les énoncés des examens.
 - la coordinatrice de section fait le lien avec la direction, le secrétariat et les étudiants.
 - des réunions de « section » (regroupant les enseignants du bachelier) sont organisées autour d'un ordre du jour pour discuter, par exemple, de la réorganisation ou des réajustements à faire dans le programme.
 - un rapport est transmis à la direction après chaque réunion.
 - une bonne réactivité est assurée par l'école: par exemple, une unité de formation en gestion de projet a été ajoutée au programme suite à la demande des étudiants et une réflexion est en cours au sujet de l'introduction d'outils de développement gratuits suite à une utilisation qui en a été faite par un groupe d'étudiants, entre autres.

Recommandation : le comité des experts invite l'établissement à poursuivre les « pistes d'amélioration » déjà identifiées dans le rapport d'autoévaluation qui préconisent de revoir la

régularité des réunions de section et de développer leur suivi. D'autres recommandations à ce sujet sont faites au chapitre 4 de ce rapport.

- 5 L'établissement a décidé de produire des fiches pédagogiques qui complètent l'information disponible dans les dossiers pédagogiques avec les aspects spécifiques à la formation et à l'école, y compris la matière, le schéma d'évaluation, le contenu de l'évaluation, le support du cours et la bibliographie pour chaque unité de formation. Ces fiches seront diffusées aux étudiants ainsi qu'au public en général à travers le site de l'école, ce qui devrait contribuer à une identité plus forte et une meilleure visibilité de la section dans le cadre socio-économique de la région (notamment au niveau des employeurs potentiels). Cela devrait également permettre à l'établissement de se distinguer d'autres écoles concurrentes.

Recommandation : le comité des experts incite l'établissement à bien veiller à ce que toutes les rubriques soient complétées pour toutes les fiches.

- 6 Les syllabi des cours sont distribués aux étudiants de manière systématique, sous diverses formes.

Recommandation : le comité recommande toutefois à la section d'inciter les enseignants à télécharger les syllabi et tous les supports de cours sur la plateforme *SmartSchool* de manière uniforme et systématique.

- 7 La place de l'épreuve intégrée dans la formation a été le sujet d'une réflexion élaborée. Ceci a conduit à des initiatives pédagogiques telles que : une bonne préparation et un bon suivi des étudiants; la mise à la disposition des étudiants de guides méthodologiques ; l'élaboration et la défense par les étudiants d'un cahier des charges; l'élaboration et l'utilisation de grilles d'évaluation très claires. Toute la documentation associée à l'épreuve intégrée est de bonne qualité et disponible sur la plateforme *SmartSchool*.

- 8 La place des stages dans la formation a aussi été le sujet d'une réflexion approfondie. Ceci a conduit à diverses initiatives pédagogiques au niveau de la réalisation de séances d'information et de la production de documents explicatifs et de supports, notamment pour : l'évaluation des objectifs et attentes, la définition du contenu du stage, le plan du cahier de stage et du rapport de stage, et l'auto-bilan de l'autonomie. Des grilles d'évaluation sont utilisées, y compris pour l'évaluation de l'entreprise.

- 9 L'établissement exploite bien les grilles d'évaluation des stages et jurys des épreuves intégrées pour obtenir un retour des entreprises et ainsi assurer une meilleure articulation enseignement-monde professionnel.

- 10 L'établissement propose aux étudiants un choix varié de langues étrangères et un cours de néerlandais.

- 11 L'établissement a adopté une plateforme numérique (*SmartSchool*), une formation à son utilisation a eu lieu, et un groupe pilote d'enseignants travaille afin de la tester et dans le but de généraliser son utilisation à toute l'école.

Recommandations :

- le comité des experts encourage la direction à poursuivre les démarches déjà initiées et à définir un échéancier, notamment afin de remédier progressivement à la dispersion du matériel pédagogique sur différents sites.
- le comité invite aussi l'établissement à accélérer et à intensifier l'usage de la plateforme numérique tant par les enseignants que par les étudiants, par exemple en organisant des forums de discussion et le partage d'informations. Les propos recueillis auprès des étudiants pendant la visite font apparaître qu'il y a une bonne dynamique de groupe et que des sites sont créés sur plusieurs plateformes ou que des réseaux sociaux sont utilisés pour faciliter leurs échanges. L'avantage de leur donner la possibilité d'utiliser la plateforme *SmartSchool* pour communiquer,

tout en respectant la confidentialité de leurs échanges, serait que cette dynamique dépendrait moins d'initiatives individuelles et aurait une continuité.

PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES

- 1 Le taux d'abandon au niveau de l'épreuve intégrée dans le bachelier « informatique de gestion » est fort important.

Recommandations : le comité des experts recommande d'examiner plus en détails la pertinence et l'efficacité des propositions mentionnées lors des entretiens avec les enseignants et les étudiants, à savoir :

- accentuer l'arrimage des cours à l'épreuve intégrée (par exemple, dans le cadre du cours « projet d'analyse ») ;
- formaliser un échéancier de progression pour la réalisation de l'épreuve ;
- assurer un meilleur suivi des étudiants.

- 2 Les témoignages recueillis et les documents consultés pendant la visite donnent à croire que les cours dits « généraux » ne sont pas toujours spécifiquement adaptés au public informaticien.

Recommandations : Vu que l'établissement a choisi une structure organisationnelle axée sur des unités d'enseignement orthogonales aux formations, le comité des experts lui suggère de bien veiller à ce que les chargés de cours de ces unités de formation participent aux réunions de « section » et qu'un plan de réflexion-action soit entamé afin de s'assurer que les étudiants du bachelier « informatique de gestion » aient l'occasion de recevoir une formation sur les aspects de ces matières qui sont spécifiques à leur profil.

- 3 On constate que peu de moyens sont mis en œuvre à l'établissement pour la promotion de la réussite, ce qui n'est effectivement pas requis dans les dispositions décrétales pour l'enseignement de promotion sociale.

Recommandations : Le comité des experts propose néanmoins qu'un plan de réflexion-action soit entamé par l'établissement afin de définir une politique et de mettre en place des mécanismes de promotion de la réussite, notamment un meilleur suivi social et pédagogique de chaque étudiant et la mise à disposition d'outils d'auto-évaluation sur la plateforme SmartSchool.

- 4 On constate un manque de préparation des étudiants aux contacts avec les entreprises dans le cadre de la recherche de stage ou de l'emploi. Lors de leur entretien avec le comité, les représentants des employeurs ont confirmé que, d'une façon générale et non-spécifique à l'établissement, les étudiants sont mal préparés aux contacts avec les entreprises et, par exemple, ne cherchent pas à se renseigner sur l'endroit dans lequel ils postulent.

Recommandations : Bien que cela ne soit pas requis dans les dossiers pédagogiques, le comité des experts incite l'établissement à organiser des séances d'aide à la rédaction des CV et des lettres de motivation, ainsi qu'à la préparation aux entretiens d'embauche et aux exposés oraux.

- 5 La norme ECTS (*European Credit Transfer and Accumulation System*) — qui mesure la charge effective des cours, travaux pratiques, travaux dirigés, exercices, projets et mémoires, ainsi que le travail individuel hors cours — est peu connue et non exploitée.

Recommandations : Le comité des experts propose qu'un plan de réflexion-action soit entamé par l'établissement portant sur la mise en œuvre du système ECTS de façon à ce que la charge effective de travail des étudiants soit mieux prise en compte dans l'élaboration des cours et des programmes.

- 1 En ce qui concerne les ressources humaines, le comité des experts souligne ce qui suit :
- l'équipe pédagogique compte un bon nombre de chargés de cours (plus de 90%) qui sont aussi des professionnels de l'informatique. Les témoignages recueillis pendant la visite donnent à croire que cet aspect est apprécié par les étudiants, non seulement parce qu'ils trouvent que le lien avec la pratique est ainsi mieux assuré, mais aussi pour la proximité qui s'établit entre eux et les enseignants (surtout chez les étudiants qui travaillent dans le secteur) ;
 - les enseignants rencontrés pendant la visite sont très motivés, engagés et disponibles, même s'ils ne sont qu'à temps-partiel. Les témoignages recueillis font penser que les étudiants se sentent plutôt à l'aise en leur présence. Ils apprécient le fait que les enseignants les invitent à s'organiser et à former une équipe plutôt qu'une « classe » dans le sens traditionnel du terme, ce qui crée de forts liens entre eux. Ces témoignages donnent aussi à croire que l'approche pédagogique est très appréciée par les étudiants, surtout au niveau de l'orientation qu'ils reçoivent des enseignants-experts et de la démarche de formation permanente qui leur est insufflée ;
 - les enseignants rencontrés pendant la visite forment une équipe bien soudée et, malgré leurs activités professionnelles, trouvent le temps pour se rencontrer ou communiquer afin de mieux s'organiser. Le comité apprécie aussi la façon dont ils s'engagent dans les procédures administratives et pédagogiques ;
 - la coordinatrice de section, qui fait aussi partie de l'équipe pédagogique, joue un rôle central qui compense bien le fait que la plupart des enseignants ne sont là qu'à temps-partiel ;
 - la gestion du parc informatique est assurée par un personnel dédié.

Recommandations : Cependant, le comité des experts constate que la gestion du parc informatique est assurée, à mi-temps, par la coordinatrice de section, ce qui peut créer un risque d'essoufflement. Il invite la direction à chercher des moyens qui permettraient de consacrer plus de temps à la coordination de la section et surtout à assurer une meilleure communication entre les étudiants et l'école. Les témoignages recueillis pendant la visite font penser que le rôle de la coordinatrice de section n'est pas toujours bien connu des étudiants, notamment au niveau de l'accompagnement social et du suivi des problèmes qu'ils pourraient vouloir faire remonter vers les instances supérieures.

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

- En ce qui concerne les ressources matérielles, le comité des experts souligne ce qui suit :
- les étudiants ont accès à la bibliothèque des Facultés Notre Dame de la Paix Namur (FUNDP), ce qui compense les ressources bibliographiques très limitées disponibles au sein même de l'établissement ;
 - l'établissement a participé au projet « Cyberclasse » lancé par le gouvernement wallon afin d'équiper les établissements scolaires d'un matériel informatique adapté et performant. Ceci leur a permis l'acquisition récente de cinquante nouveaux postes de travail ;
 - les étudiants ont accès aux logiciels nécessaires à leur parcours pédagogique. Ils bénéficient notamment du téléchargement gratuit des logiciels Microsoft et de l'utilisation de logiciels libres comme support aux cours ;
 - des laboratoires de langues sont mis à la disposition des étudiants ;
 - un logiciel de gestion des dossiers étudiants a été mis en place. Celui-ci répond bien aux besoins du secrétariat ;
 - un réseau wifi est disponible.

Recommandation : le comité des experts recommande d'envisager à établir des collaborations avec les autres établissements d'enseignement supérieur pour avoir accès à des ressources bibliographiques en ligne et ainsi favoriser l'autonomie des étudiants qui, pour la plupart, doivent concilier études et vie professionnelle et qui, donc, ne disposent pas de temps pour jouir de la possibilité d'accéder à la bibliothèque de l'université.

PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES

- 1 En ce qui concerne les ressources matérielles, le comité des experts souligne ce qui suit :
 - l'établissement ne dispose pas d'une salle réservée aux professeurs ni d'espace de détente pour les étudiant ;
 - les bâtiments ne se prêtent pas à l'accès des personnes à mobilité réduite ;
 - l'établissement manque d'autonomie dans les choix infrastructurels qu'il peut faire car ceux-ci doivent être négociés avec l'athénée cohabitant.

Recommandations : Le comité des experts reconnaît les difficultés soulevées par la cohabitation et incite l'établissement à poursuivre le dialogue avec l'athénée et les autorités compétentes afin d'améliorer les conditions physiques et pédagogiques de l'espace mis à la disposition du personnel et des étudiants.

CHAP 3 : Relations extérieures et services à la collectivité

PRINCIPALES FORCES RECONNUES

- 1 L'établissement a développé un grand nombre de partenariats institutionnels, notamment avec :
 - le Centre de Formation de la Commission Paritaire Nationale Auxiliaire pour Employés (CEFORA), pour lequel l'établissement organise des mises à niveau et des formations plus longues pour les demandeurs d'emploi ;
 - le Service Public Wallon de l'Emploi et de la Formation (FOREM), avec lequel l'établissement a établi une convention qui lui permet d'organiser une formation de technicien en maintenance informatique ;
 - le Fonds Social Européen (FSE), qui permet à l'école d'organiser des cours d'informatique, entre autres ;
 - la Avond School d'Oostende, un établissement d'enseignement de promotion sociale de Flandre, avec laquelle il collabore tant sur le plan pédagogique qu'au niveau des échanges d'enseignants ou des échanges linguistiques pour les étudiants.
- 2 L'établissement fait aussi partie du Pôle Mosan (qui regroupe des institutions d'enseignement supérieur et universitaire des provinces de Liège, Luxembourg et Namur) et du NEC – Namur Entrepreneurship Center (qui contribue à la création et au développement de nouvelles entreprises).
- 3 L'établissement participe au programme européen ABILITIC-PERFORM (Projet de Gestion Anticipative des Compétences) dans le cadre duquel il élabore, en collaboration avec d'autres experts de la formation, des recommandations de formation au regard des compétences clés du métier « Chef de Projet IT ».

PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES

- 1 Bien que la plupart de ses enseignants en Informatique soient des professionnels dans le secteur, l'établissement manque de contacts formels avec le monde économique, ce qui lui serait utile pour l'organisation des stages et des épreuves intégrées mais également pour mieux informer les étudiants sur les voies vers l'emploi.

Recommandations : le comité des experts incite l'établissement à une plus grande pro activité à l'égard du monde professionnel. Pendant la visite, le comité a entendu l'intérêt des représentants des employeurs à participer à la vie de l'école et à l'information des étudiants, ce qui donne à croire que des démarches dans ce sens seraient bien accueillies. Le comité suggère, par exemple, de penser à :

- organiser des *jobdays* qui permettraient à l'établissement et aux entreprises de se faire connaître, et aux étudiants de rencontrer des entreprises et des lieux de stage ou d'emploi potentiels.
- inviter des représentants du monde économique à faire des séminaires qui pourraient mieux informer les étudiants sur les divers profils professionnels en informatique ainsi que sur la logique de recrutement des entreprises.

- 1 Une approche qualité se développe progressivement au sein de l'établissement. Un agent qualité du réseau FELSI à ½ temps, qui est également membre du groupe de travail qualité du conseil supérieur (CSEPS) et enseignante dans l'établissement, assure la coordination des démarches. L'établissement a le souci, autant que possible, d'impliquer les différentes parties prenantes dans la démarche. Le comité des experts relève les enquêtes de satisfaction menées auprès des étudiants et des anciens dans le cadre de la préparation du rapport d'autoévaluation, ainsi que les actions prises de manière immédiate suite à l'analyse des opinions recueillies. Cependant, il regrette l'absence d'enquête menée auprès des employeurs.
- 2 La direction de l'établissement est bien impliquée au sein des divers organes et instances décisionnelles de l'enseignement de promotion sociale. Ceci lui permet de formuler ou d'adapter la stratégie et les pratiques de l'école en fonction ou en anticipation de changements dans le cadre politique ou opérationnel.
- 3 L'établissement a mis en place un processus de gouvernance bien réfléchi et efficace à plusieurs niveaux, notamment grâce à :
 - des cellules d'appui qui répondent bien au besoin de coordonner, d'une façon transversale et uniforme, la pédagogie au sein de l'école, la gestion du parc informatique et de la plateforme *SmartSchool*, les processus qualité, la communication, et l'organisation des stages et des épreuves intégrées ;
 - des unités d'enseignement qui regroupent les enseignements par discipline et ainsi facilitent la gestion du corps enseignant ;
 - des procédures efficaces d'intégration et d'accompagnement des nouveaux membres du personnel qui s'appuient sur des fiches bien élaborées ;
 - une bonne réactivité aux problèmes rencontrés, ce que le comité des experts a pu apprécier à travers les témoignages recueillis lors des rencontres (notamment face aux opinions exprimées par les étudiants à travers les enquêtes de satisfaction menées il y a un an) ;
 - une bonne capacité de dialogue avec l'athénée cohabitant et les autorités compétentes, ce que le comité des experts a pu apprécier pendant la visite des locaux.

Recommandations :

- Cela étant, le comité des experts invite l'établissement à veiller à ce que le fait que la structure organisationnelle soit centrée sur les unités d'enseignement et, donc, réponde à une logique de gestion de compétences qui est orthogonale à celle des formations, ne nuise pas au bon accompagnement social et pédagogique des étudiants. Il serait important de s'assurer que, pour chaque étudiant, il existe une personne-ressource ayant une vision globale (au sens pédagogique, et non administratif) de son parcours et à qui il puisse s'adresser en cas de problèmes.
 - Le comité recommande aussi de bien veiller à ce que l'établissement mette en place des mécanismes formels pour que les problèmes puissent être identifiés et remontés au niveau où des décisions peuvent être prises, parmi lesquels la réalisation régulière d'enquêtes comme suggéré ci-dessous.
- 4 Une enquête a été réalisée auprès des étudiants (autre que celle menée dans le cadre la rédaction du rapport d'autoévaluation) pour l'évaluation des enseignements qui a porté sur chaque unité de formation. Un retour a été réalisé auprès des enseignants et des actions ont été réalisées pour corriger les problèmes identifiés.

Recommandation : Le comité des experts recommande à la direction de concrétiser l'intention manifestée pendant les rencontres de systématiser ces enquêtes. Il considère que, même si l'ensemble du personnel est disponible pour écouter les étudiants, il serait important de donner l'opportunité aux étudiants de s'exprimer de façon anonyme, et ceci régulièrement, pour chaque unité de formation.

PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES

- 1 La commission d'évaluation interne n'a pas produit une analyse SWOT formelle ni un plan stratégique d'actions à mener. Des « pistes d'amélioration » sont données tout au long du rapport d'autoévaluation mais il n'y a pas assez de détails sur l'articulation globale et l'on ne perçoit pas les priorités.

Recommandation : le comité des experts encourage l'établissement à formaliser les résultats de sa réflexion et démarches, en particulier en distinguant forces et opportunités, et faiblesses et risques.

- 2 Les étudiants ne sont pas suffisamment impliqués dans le processus de gouvernance en général et dans le pilotage du programme en particulier, par exemple au niveau de l'actualisation des contenus des cours ou de la répartition de la charge de travail, entre autres.

Recommandation : le comité des experts recommande à l'établissement de prévoir des modalités facilitant la participation des étudiants dans ces processus. Il suggère, par exemple, d'inviter les étudiants à participer aux réunions de section pour les parties qui les concernent.

- 3 L'engagement auprès des anciens étudiants semble insuffisant. Or, la réponse obtenue par l'établissement à l'enquête qu'il a menée auprès des étudiants diplômés, de même que les opinions recueillies lors des entretiens entre ces derniers et le comité des experts, montrent que l'établissement peut compter sur un groupe d'anciens étudiants fiers de leur formation et prêts à aider l'établissement et ses étudiants. Pendant leurs études, ces étudiants avaient déjà utilisé les réseaux sociaux pour s'organiser, ce qui montre que des procédures de suivi peuvent être trouvées en accord avec ces différents groupes pour mieux assurer le maintien permanent de la communication entre eux et l'établissement.

Recommandation : Le comité des experts incite l'établissement à dynamiser le suivi des anciens, notamment à mettre en place des moyens de communication en lien direct avec l'école qui puissent les aider dans leur insertion professionnelle (par exemple, à travers le partage d'offres d'emploi reçues par l'établissement), les engager davantage dans la vie de l'établissement (par exemple, en faisant appel à leur participation pour des activités d'ordre social et pédagogique organisées par l'école) et favoriser le contact entre eux et les étudiants (par exemple, au niveau de la recherche de stages).

- 4 Les employeurs ne sont pas suffisamment impliqués dans le cursus. Les témoignages recueillis pendant les rencontres avec les représentants des employeurs donnent à croire que ceux-ci n'ont qu'une vision partielle de l'organisation et du contenu des programmes, vision qui résulte des contacts avec les étudiants qu'ils accueillent en stage ou dans le cadre d'épreuves intégrées.

Recommandation : Le comité des experts recommande à l'établissement d'établir une relation organisée et structurée entre l'école et les employeurs. Le comité suggère, par exemple, de penser à inviter des représentants des employeurs à une réunion de section qui pourrait être consacrée à la validation des contenus des unités de formation, ce qui serait utile pour assurer qu'un regard extérieur et diversifié soit porté sur la formation dispensée.

- 5 L'établissement n'est pas suffisamment repérable au niveau du bâtiment, ce qui nuit à la visibilité des formations qu'elle dispense et, de ce fait, au recrutement d'étudiants.

Recommandation : Le comité des experts encourage l'établissement à dialoguer avec les autorités compétentes afin d'améliorer la signalétique.

EN CONCLUSION

L'image qui ressort de l'analyse du rapport d'autoévaluation et des rencontres lors de la visite est celle d'un établissement qui bénéficie d'une direction stable, bien impliquée au sein des divers organes et instances décisionnels, et attentive aux opportunités qui se présentent pour trouver des financements, établir des partenariats et participer à des initiatives et des projets, tant régionaux qu'euro-péens. Cette connaissance lui permet de mener une bonne réflexion au niveau de l'organisation du cursus, de bien exploiter les degrés de liberté alloués par décret, et de formuler ou d'adapter la stratégie et les pratiques de l'établissement en fonction ou en anticipation de changements dans le cadre de l'enseignement de promotion sociale.

Une bonne réflexion a aussi été menée au niveau de la gouvernance de l'établissement, ce qui a conduit à la mise en place d'un système efficace de cellules transversales d'appui, d'une structure organisationnelle axée sur des unités qui regroupent les enseignements par discipline, et des mécanismes clairs de délégation – tout en assurant qu'un retour se fasse – qui permet la prise de décision au bon moment. Cependant, les résultats des enquêtes menées par l'établissement et les témoignages recueillis par le comité lors de la visite donnent à penser que cette forme d'organisation, qui est essentiellement orthogonale aux formations, ne favorise pas nécessairement le suivi pédagogique et social des étudiants. Il faudrait donc penser à mettre en place des mécanismes qui permettent un meilleur accompagnement individuel des étudiants et favorisent la promotion de la réussite, même si la grande disponibilité, la compétence et le dévouement de l'équipe pédagogique font que les étudiants se sentent en général bien encadrés.

Le fait que la quasi totalité des chargés de cours de la section soit des experts à temps partiel implique que la coordination pédagogique doive laisser une large part à l'organisation informelle et aux procédures verbales. Cependant, il est ressorti très clairement des rencontres lors de la visite que, grâce à la forte motivation et à l'engagement des enseignants, beaucoup d'échanges et de réflexions en commun se font et que les regards se croisent sur les contenus et les évaluations pour assurer la cohérence des contenus et des approches pédagogiques. Des réunions formelles sont aussi organisées par la coordinatrice de la section pendant lesquelles des synthèses et des décisions se réalisent, avec l'appui de la direction.

Ce trinôme *réflexion* → *expérimentation/consultation* → *implémentation/procédures formelles* semble être au cœur de la culture de l'établissement et explique que, parfois, les démarches sont peut-être un peu plus longues dans le temps, comme par exemple au niveau de la mise en place de la plateforme *SmartSchool* et de l'approche qualité. Ceci dit, l'établissement démontre une bonne réactivité aux problèmes et aux nouvelles situations quand ils se présentent. Il conviendrait toutefois s'assurer que les mécanismes sont là pour que l'établissement perçoive les moments où il faut réagir et déclenche le trinôme. D'où l'importance de systématiser les enquêtes de satisfaction auprès de toutes les parties prenantes et les procédures d'évaluation des enseignements par les étudiants. D'où l'importance également d'impliquer davantage les étudiants dans le pilotage du cursus et d'établir une relation organisée et structurée entre l'établissement et les employeurs.

En effet, l'évolution sociale et économique que l'on observe déjà demande que les établissements d'enseignement supérieur (y compris ceux de promotion sociale) s'ouvrent davantage au monde extérieur et soient préparés pour évoluer en symbiose avec la société et l'économie régionales. Le vivier d'entreprises en informatique qui existe dans la région couplé au fait que le secteur tertiaire est en pleine expansion (avec de forts besoins en informatique) donne l'opportunité à l'établissement de développer une plus grande pro activité à l'égard du monde économique. Le comité des experts encourage aussi la direction à poursuivre les actions annoncées pendant les rencontres pour se mettre en réseau avec les autres établissements d'enseignement supérieur afin de développer ou de partager des ressources, notamment dans le cadre annoncé d'un « pôle namurois ». L'avènement du *cloud computing* et la banalisation de la virtualisation ne devraient que faciliter ces démarches-là et permettre que des services utiles d'un point de vue pédagogique et social soient mis à la disposition des étudiants tout en limitant les investissements en équipement.

En bref, le défi est de s'engager davantage dans la construction d'un écosystème socio-économique régional.

EN SYNTHÈSE

Points forts	Points d'amélioration
<ul style="list-style-type: none">⇒ la direction est bien impliquée dans l'enseignement de promotion sociale et adapte la stratégie et les pratiques en fonction ou en anticipation des divers organes et instances décisionnelles⇒ un processus de gouvernance bien réfléchi et efficace à plusieurs niveaux, qui assure une bonne réactivité aux problèmes rencontrés⇒ l'établissement a mené une bonne réflexion au niveau de l'organisation du cursus et a véritablement intégré la philosophie de l'approche par compétences⇒ l'équipe pédagogique est bien soudée, motivée, engagée et disponible, et compte un nombre élevé de chargés de cours qui sont aussi des professionnels de l'informatique	<ul style="list-style-type: none">⇒ taux d'abandon trop important au niveau de l'épreuve intégrée⇒ peu de moyens mis en œuvre pour la promotion de la réussite⇒ absence d'un réel plan stratégique d'actions à mener à la suite des démarches qualité⇒ absence de salle de professeurs et d'espace de détente pour les étudiants ; bâtiments qui ne se prêtent pas à la mobilité réduite.⇒ les étudiants et les employeurs ne sont pas suffisamment impliqués dans le pilotage du cursus⇒ contacts encore insuffisants avec les anciens et le monde professionnel

Opportunités et risques

- ⇒ le fait qu'un vivier d'entreprises en informatique existe dans la région et que le secteur tertiaire dans la région soit en pleine expansion (avec de forts besoins en informatique) est une opportunité que l'établissement peut saisir
- ⇒ l'existence d'un réseau local d'établissements d'enseignement supérieur et la participation de l'école à des réseaux formels tels que le Pôle mosan sont des opportunités pour la mutualisation des ressources
- ⇒ la baisse des effectifs étudiants (promotion entrante) et le nombre d'offres de formation dans la région en « informatique de gestion » sont des risques qui pourraient être réduits grâce à une meilleure gestion de la demande et à une amélioration de la visibilité des bâtiments

Recommandations

- ⇒ entamer un plan de réflexion-action afin d'identifier et mettre en place des mécanismes de promotion de la réussite en général et au niveau de l'épreuve intégrée en particulier, notamment un meilleur suivi social et pédagogique de chaque étudiant
- ⇒ systématiser l'utilisation de la plateforme *SmartSchool*, notamment au niveau de la diffusion des syllabi pour remédier progressivement à la dispersion du matériel pédagogique sur différents sites
- ⇒ systématiser l'évaluation des enseignements par les étudiants et prévoir les modalités facilitant leur participation au pilotage du cursus
- ⇒ établir une relation organisée et structurée entre l'établissement et les employeurs
- ⇒ mettre en place un réseau d'anciens, avec des procédures de suivi, en lien direct avec l'établissement
- ⇒ poursuivre le dialogue avec l'athénée cohabitant et les autorités compétentes afin d'améliorer les conditions physiques et pédagogiques de l'espace mis à la disposition du personnel et des étudiants

Droit de réponse de l'établissement évalué

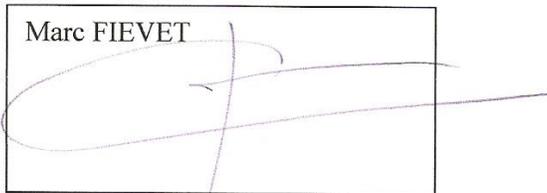
Commentaire général éventuel :

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

Page	Chap.	Point ¹	Observation de fond
8	2	R	<p>La fonction de coordonnatrice de section est exercée bénévolement.</p> <p>Outre la gestion du parc informatique, divers projets ont été ou sont à assurer dans le cadre du mi-temps cité par les experts, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ la participation au projet ABILITIC-PERFORM, ▪ le développement de la plateforme SmartSchool, ▪ la contribution à l'évaluation du bachelier « informatique de gestion », ▪ ...

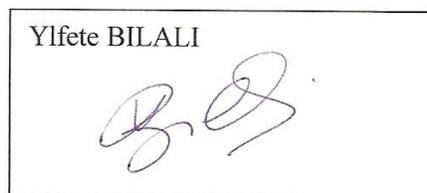
Nom et signature du (de la) Directeur(-trice)

Marc FIEVET



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

Ylfete BILALI



¹ Mentionner la rubrique (force, point d'amélioration ou recommandation) suivie du numéro précédant le paragraphe.