

Evaluation du bachelier « informatique de gestion » 2011-2012

RAPPORT FINAL DE SYNTHÈSE

Collège technique « Aumôniers du travail » (ATC)

Comité des experts :
M. Alain DUBOIS, président
M. François DESSART, Mme Blandine MAES,
M. Nouredine MELAB, Mme Catherine ROUCAIROL, 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 29 et 30 novembre 2011 aux ATC à Charleroi, 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 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 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.

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).

PRÉSENTATION DE L'INSTITUTION

Le Collège technique « Aumôniers du travail » (CTAT) a été fondé en 1902 à Charleroi et propose des formations allant du niveau primaire à l'enseignement supérieur.

En informatique, des adultes en recherche d'épanouissement personnel et d'intégration dans le monde du travail peuvent ainsi obtenir un diplôme de « technicien en informatique de maintenance » (enseignement secondaire supérieur) et un certificat correspondant au CESS, suivi par un diplôme de bachelier « informatique de gestion » (enseignement supérieur de type court).

PRINCIPALES FORCES RECONNUES

- 1 Le comité des experts a pu découvrir un programme en informatique de gestion actualisé et de bon niveau, qui répond aux missions et objectifs de l'enseignement de promotion sociale puisqu'il concourt à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire, d'une part ; et répond aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socioéconomiques et culturels, d'autre part. Ces deux objectifs figurent textuellement dans le décret de 1991 sur l'enseignement de promotion sociale.
- 2 Conçu pour accomplir les missions que s'est fixé l'établissement en accord avec ses valeurs, ce programme est défini sur la base d'un profil professionnel cohérent et intégré dans un *continuum* du secondaire au bachelier. Les parcours et les horaires sont flexibles et adaptables aux situations d'étudiants travailleurs, grâce à la modularité de l'enseignement de promotion sociale.
- 3 Le comité des experts estime que la structure du programme est clairement présentée et que la majorité des unités de formation (UF) sont de bonne qualité, tant sur la base des syllabi qu'il a pu consulter que sur la base des témoignages des étudiants. Historiquement, il a été mis en œuvre en collaboration avec les équipes pédagogiques de la Haute Ecole (ex-ISAT).
- 4 La majorité des chargés de cours sont des informaticiens de profession en exercice dans des entreprises, qui ont ainsi une bonne connaissance de la réalité du terrain. Cela constitue pour l'établissement un moyen de rapprochement avec le monde professionnel, et pour les étudiants, une occasion d'avoir un aperçu de la réalité du terrain. Cela permet aussi aux équipes pédagogiques d'adapter régulièrement le programme à la réalité du contexte professionnel local. Toutefois, pour ces « experts » très occupés, il est difficile de participer aux réunions de coordination pédagogique.
- 5 Le comité des experts apprécie que l'étudiant de l'enseignement promotion sociale soit au cœur du dispositif pédagogique de l'établissement. La qualité de l'accueil et des relations humaines, la proximité entre étudiants et enseignants, la communication spontanée entre les acteurs, la grande disponibilité des enseignants, facilitent un bon climat de travail et d'apprentissage.
- 6 La toute récente mise en œuvre de soirées pédagogiques favorise les échanges entre les différents partenaires de l'établissement et suggère que les progrès, souhaités par tous en matière de pédagogie, sont possibles.
- 7 Le comité des experts constate que, pour la plupart, les enseignants proposent des supports adéquats, des méthodes d'évaluation adaptées, une bonne répartition cours magistral/travaux dirigés et pratiques.
- 8 En plus de la matière, les supports pédagogiques précisent généralement dans le syllabus de chaque cours les capacités terminales à atteindre, les modalités d'évaluation, la table des matières et la bibliographie.

Recommandation : le comité des experts suggère de poursuivre l'harmonisation des notes d'intention pédagogique (dossier pédagogique) pour la section et les UF.

- 9 Le comité des experts estime que la sensibilisation à l'environnement libre (Linux, logiciels libres, etc.) permet d'élargir le champ d'application des compétences acquises par les étudiants et stimule leur propension à adopter une attitude critique dans le choix de solutions informatiques.

- 10 Le comité des experts estime que les objectifs des stages sont généralement atteints. Toutefois le stage d'insertion n'apporte pas de réelle plus-value, surtout pour les étudiants déjà à l'emploi.

Recommandation : le comité des experts suggère d'imaginer des solutions pour pouvoir proposer aux étudiants des modalités adaptées à leur situation professionnelle, tout en restant dans le cadre légal.

Droit de réponse de l'établissement

- 11 Les modalités pratiques des stages sont décrites dans une note.

Recommandations :

- le comité des experts suggère d'utiliser la plateforme *e-learning* pour répertorier les offres de stage, archiver les contacts entreprise, répertorier les sujets d'épreuves intégrées, etc.
- il serait également approprié d'exploiter plus souvent la possibilité d'intégration entre les deux stages pour les étudiants sans emploi ou ceux qui travaillent déjà dans le domaine.

- 12 Le comité des experts apprécie l'option prise par l'établissement d'organiser des épreuves intégrées en groupe pour favoriser le développement de compétences de travail en équipe, ce qui est crucial dans le domaine. L'épreuve intégrée offre ainsi une réelle opportunité d'ancrage des apprentissages dans la réalité professionnelle.

- 13 Les projets de développement entrepris dans les épreuves intégrées sont souvent ambitieux, en prise directe sur la réalité professionnelle et de nature transversale. Ce type de projet induit toutefois une charge de travail très lourde en fin de parcours.

Recommandation : le comité des experts suggère de veiller à maintenir à un niveau raisonnable les charges de travail dans les différents projets, dont celui de l'épreuve intégrée, et de tenter d'équilibrer et d'étaler au mieux ces charges sur la durée de la formation.

PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES

- 1 Le comité des experts estime que des cours de génie logiciel et de gestion de projets informatiques manquent à la formation des futurs informaticiens.

Droit de réponse de l'établissement

Recommandation : le programme officiel ne prévoyant pas explicitement ces matières dans l'une des UF, le comité des experts suggère de les intégrer au moins de manière minimale dans les cours « projets ».

- 2 Le comité des experts regrette le peu d'implication des enseignants dans les processus de conception et de pilotage des programmes.

Recommandation : pour stimuler cette implication, le comité des experts préconise de mieux informer les enseignants sur les possibilités de faire remonter l'information concernant la cohérence des programmes dans les instances *ad-hoc*.

- 3 A l'exclusion des cours « projets » et de l'épreuve intégrée, il semble que les enseignants travaillent peu en interdisciplinarité, qu'ils partagent rarement les bonnes pratiques pédagogiques, de plus, il manque une coordination organisée sur les approches pédagogiques.

Recommandation : le comité des experts propose d'améliorer l'efficacité des réunions d'enseignants en formalisant la coordination pédagogique. Cette coordination peut porter sur les contenus de cours, les méthodes pédagogiques, l'accompagnement des étudiants, le développement de leur apprentissage autonome, etc.

Droit de réponse de l'établissement

- 4 Le comité des experts constate la disparité de la qualité des contenus et de la forme des syllabi qui dépendent beaucoup de l'enseignant titulaire.

Recommandation : le comité des experts insiste pour que l'établissement mette en place une politique d'harmonisation des syllabi et définisse des critères minima pour leur qualité.

- 5 Le comité des experts estime que l'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication pour l'Enseignement (TICE) est très réduite dans la section.

Recommandation : le comité des experts pense qu'il serait nécessaire de recourir à une plateforme d'*e-learning*, d'impliquer les enseignants dans le choix de ses fonctionnalités et de prévoir une formation à l'usage des outils TICE en matière de pédagogie.

Droit de réponse de l'établissement

- 6 Bien que la procédure relative aux stages soit décrite dans une note, le comité des experts regrette que le suivi des stagiaires soit trop informel.

Recommandation : le comité des experts suggère de mieux formaliser le suivi des stagiaires.

- 7 Le comité des experts constate qu'il n'existe pas de dispositif formel d'aide à la réussite. L'aide effective existe grâce à la disponibilité et à l'engagement des enseignants ; toutefois, si le nombre d'étudiants venait à augmenter dans une forte proportion, il serait difficile d'assurer à tous les étudiants en difficulté une aide appropriée.

- 8 Si les ECTS sont définis formellement pour chaque unité de formation, cet outil semble peu en usage dans la réalité, ce qui a pour effet de sous-évaluer la charge de travail des étudiants (voir force n°13, page 5).

Recommandation : le comité des experts préconise aux enseignants de veiller à estimer les charges de travail générées par l'ensemble des activités de leur cours et d'interroger les étudiants pour vérifier si, en moyenne, ces estimations correspondent à la réalité.

PRINCIPALES FORCES RECONNUES

a. Ressources humaines

- 1 Le comité des experts a rencontré une équipe enseignante qualifiée et rassemblant des compétences diversifiées. Cette équipe se caractérise par une forte proportion d'actifs dans la vie professionnelle.
- 2 Par sa présence continue et son sens de l'accueil, le personnel administratif et technique joue un rôle essentiel dans le maintien d'un climat de travail apprécié de tous.

b. Ressources matérielles

- 3 L'établissement dispose de moyens informatiques suffisamment modernes, grâce aux synergies établies avec ses partenaires, notamment avec l'enseignement de plein exercice.
- 4 Le comité des experts apprécie l'utilisation des capacités du centre de compétences Technofutur.
- 5 Une nouvelle bibliothèque est en cours d'aménagement sur le site de la section.

Recommandation : le comité des experts souhaite que ce nouvel outil soit utilisé pour accroître les ressources pédagogiques mises à disposition des étudiants.

PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES

Ressources humaines

- 1 Le comité des experts déplore que la formation et l'accompagnement des enseignants, en particulier des nouveaux soient essentiellement laissés à l'initiative de leurs collègues.

Recommandation : le comité des experts propose d'établir systématiquement des plans de formation, d'en assurer le suivi lors des entretiens périodiques d'évaluation et de donner une meilleure information sur les possibilités de formation extérieures, surtout en matière pédagogique.

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

CHAP 3 : Les relations extérieures et le service à la collectivité

PRINCIPALES FORCES RECONNUES

- 1 Le comité d'experts constate avec satisfaction le nombre relativement élevé d'étudiantes inscrites dans la section, fait assez inhabituel en informatique, et encourage l'établissement à poursuivre cette politique.
- 2 Le comité des experts considère que la mutualisation de certaines périodes avec quatre autres établissements d'enseignement de promotion sociale de la région est un bon signe d'un début d'ouverture vers l'extérieur. C'est aussi la preuve que la nécessaire réflexion sur l'avenir collectif d'établissements confrontés à des sous-effectifs étudiants chroniques peut produire des solutions originales.
- 3 Le comité des experts apprécie aussi que certains cours en complément soient organisés avec le support de Technofutur TIC Gosselies, ce qui permet de protéger les cours de l'obsolescence rapide du matériel didactique.
- 4 L'établissement entretient des collaborations avec l'extérieur pour certaines formations initiales (organismes d'insertion socioprofessionnelle, entreprises de formation par le travail, etc.).

Recommandation : le comité des experts encourage la section à développer également de telles initiatives dans le domaine du bachelier « informatique de gestion ».

PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES

- 1 Sauf par l'intermédiaire des professeurs, peu de contacts et d'échanges avec les entreprises de la région ont été inventoriés. Les collaborations mises en œuvre avec les entreprises semblent donc sous-exploitées.

Recommandation : le comité des experts recommande de favoriser l'organisation de rencontres plus nombreuses avec des professionnels non-enseignants, par le biais de conférences, d'interventions dans les cours, de visites d'entreprises, etc.

Droit de réponse de l'établissement

- 2 Le comité des experts regrette que, face à une diminution des effectifs étudiants, l'établissement ne tente pas d'améliorer sa politique de communication.

Recommandation : le comité des experts propose à l'établissement de repenser sa stratégie de communication locale, par exemple, en établissant sa présence sur les réseaux sociaux, en promouvant une association active d'anciens diplômés, etc.

CHAP 4 : La démarche qualité, la gouvernance et la stratégie

PRINCIPALES FORCES RECONNUES

- 1 Le comité des experts a pris connaissance d'un rapport d'autoévaluation bien construit, très ciblé et honnête.
- 2 L'établissement y a identifié une bonne partie des pistes d'amélioration de la qualité de son fonctionnement et des actions ont été engagées dès avant la visite du comité des experts : la mise en place d'une plateforme collaborative, un déménagement géré de manière efficace, la remise en état du matériel non-opérationnel, etc.
- 3 Le comité des experts estime que l'engagement d'un coordinateur qualité permanent pour la commission d'évaluation interne témoigne de la volonté de la direction de soutenir la démarche qualité.
- 4 Le comité des experts reconnaît qu'il existe au sein de l'établissement une volonté manifeste de dialogue avec les étudiants, mais regrette qu'aucune évaluation systématique des enseignements par les étudiants n'ait été mise en place.

Recommandation : le comité des experts suggère de mettre en place un dispositif adéquat pour mesurer régulièrement la qualité des enseignements.

PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES

- 1 Le comité des experts constate que le plan d'action défini est très large car de nombreuses limites ont été identifiées et beaucoup de problèmes ont été reconnus par l'établissement. Il est dès lors difficile d'évaluer la faisabilité à court terme du plan d'action.

Recommandation : le comité des experts propose d'identifier plus clairement dans le plan, les actions qu'il est réaliste de pouvoir mener à bien à court et moyen termes avec les ressources disponibles.

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

- 2 Le comité des experts regrette l'absence d'outils statistiques appropriés, notamment sur la population étudiante, alors même que le petit nombre d'étudiants de la section est un risque pour la survie de la section.

Recommandation : il suggère donc de mettre en place un outil adapté de suivi, en complétant les informations sur les inscriptions par unité de formation par une étude des dossiers individuels, pour obtenir une meilleure vision de l'évolution des populations étudiantes dans la section.

- 3 Au-delà de la phase d'autoévaluation, la gestion de la qualité n'est pas encore organisée et formalisée.

Recommandation : le comité des experts insiste pour que des ressources suffisantes soient allouées à la démarche qualité. Il recommande de former les membres de la future commission qualité permanente aux outils et à la démarche qualité, de veiller à prioriser les actions et d'en assurer le suivi, d'impliquer les étudiants et le monde professionnel, et de fournir un retour d'information à toutes les personnes impliquées.

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

Conclusion

Disposant d'un programme adapté et d'une équipe enseignante motivée et compétente, l'établissement dispose d'avantages incontestables pour faire face aux défis qui l'attendent dans l'avenir, principalement l'effectif étudiants insuffisant de la section. Il devra donc décider s'il veut continuer à lutter seul ou joindre ses forces à celles d'établissements aujourd'hui concurrents et demain partenaires potentiels, pour maintenir une section informatique de gestion utile au tissu économique et social qui les entoure.

Le comité des experts l'engage à continuer sur la voie qui a été ouverte à l'occasion de cet exercice qualité, en concrétisant le plan d'action déjà établi en interne et en l'enrichissant par les recommandations formulées dans le présent rapport.

EN SYNTHÈSE

Points forts	Points d'amélioration
<ul style="list-style-type: none">⇒ Programme actualisé et de bon niveau⇒ Programme défini sur la base d'un profil professionnel cohérent⇒ Parcours et horaires flexibles⇒ Unités de formation de bonne qualité⇒ Majorité de chargés de cours informaticiens en exercice dans des entreprises (experts)⇒ Qualité de l'accueil des étudiants et des relations humaines avec les enseignants⇒ Supports de cours et méthodes d'évaluation adéquats⇒ Possibilité d'organiser les épreuves intégrées en groupe⇒ Equipe enseignante nombreuse et qualifiée, avec des compétences diversifiées⇒ Moyens informatiques suffisamment modernes⇒ Rapport d'autoévaluation bien construit et bien ciblé⇒ Volonté manifeste de la direction de soutenir la démarche qualité	<ul style="list-style-type: none">⇒ Plan d'action trop vaste et abstrait pour être applicable à court terme⇒ Implication insuffisante des enseignants dans les processus de conception et de pilotage des programmes⇒ Utilisation réduite des TICE⇒ Manque de coordination des approches pédagogiques⇒ Qualité inégale des contenus et de la forme des syllabi⇒ Stratégie de communication locale déficiente⇒ Absence de dispositif formel d'aide à la réussite⇒ Insuffisance des contacts et des échanges avec les entreprises de la région⇒ Formation et accompagnement des nouveaux enseignants laissés à l'initiative des collègues

Opportunités et risques

- ⇒ Pénurie d'informaticiens
- ⇒ Hétérogénéité du public
- ⇒ Faible nombre d'étudiants inscrits dans le programme

Recommandations

- ⇒ Concrétiser le plan d'action qualité à court terme
- ⇒ Stimuler les enseignants à prendre part au processus de conception et de pilotage des programmes
- ⇒ Mettre en place un dispositif adéquat pour mesurer régulièrement la qualité des enseignements
- ⇒ Favoriser les réunions d'enseignants en formalisant la coordination pédagogique
- ⇒ Recourir à une plateforme d'*e-learning*
- ⇒ Repenser la stratégie de communication locale de l'établissement
- ⇒ Organiser plus de rencontres avec des professionnels non-enseignants
- ⇒ Etablir systématiquement des plans de formation des enseignants
- ⇒ Définir des critères minima de qualité des syllabi
- ⇒ Equilibrer les charges de travail des projets et de l'épreuve intégrée sur la durée de la formation
- ⇒ Harmoniser les notes d'intention pédagogique de la section et des UF



Droit de réponse de l'établissement évalué

Commentaire général éventuel : nous avons apprécié le climat serein dans lequel s'est déroulée cette évaluation et le sérieux des experts. Nous pensons que certaines déclarations n'ont pas été relevées par les experts dans le rapport préliminaire. Nous souhaitons donc simplement ajuster le contenu du rapport par quelques remarques que nous estimons importantes

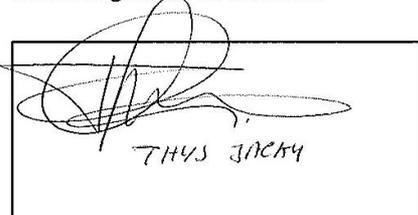
L'établissement ne souhaite pas formuler d'observations de fond

Page	Chap.	Point ¹	Observation de fond
5	1	10 Force Recom.	Nous pensons qu'il y a ici une incompatibilité entre la recommandation des experts et à la fois la philosophie du dossier pédagogique et les capacités terminales destinées à l'évaluation. En effet, les informations contenues dans les dossiers pédagogiques précisent que l'UF vise à permettre à l'étudiant de : « appréhender le monde du travail [...], observer et analyser des méthodes de travail [...], développer des savoirs [...], faciliter son insertion ultérieure dans la vie professionnelle ». La durée du stage étant de 240 périodes (+ ou - 6 semaines), il est compréhensible qu'un travailleur (dans un autre secteur que la formation) ne puisse avoir une période de congé pour une telle durée. Par contre si un étudiant est sans travail, il peut faire ce stage dans le domaine lié à la formation.
5	1	1 Point d'am. Recom.	Les dossiers pédagogiques ne prévoient pas ce type de contenu, toutefois, ces sujets sont partiellement abordés dans le cours de « Analyse et conception d'applications » ainsi que dans l'encadrement de l'épreuve intégrée. Nous allons suivre la recommandation des experts et intégrer ces notions de manière plus formelle dans le cours de « projet ».
5	1	3 Point d'am. Recom.	Chaque année, l'établissement organise 2 assemblées générales et 2 soirées pédagogiques pour permettre aux enseignants une formation continue en terme de pédagogie mais aussi, de pouvoir échanger sur leurs bonnes pratiques. Chaque fin d'année, un conseil d'étude de la section permet une rencontre des enseignants par section. Il est difficile de formaliser ces différents échanges dans d'autres réunions obligatoires compte tenu du fait que nos enseignants sont avant tout des experts de la discipline pour laquelle ils nous consacrent généralement une soirée par semaine. On ne peut les comparer à des enseignants d'une Haute Ecole qui occupent une majeure partie de leur temps à la formation des étudiants. Malgré ce contexte de formation particulier, la section dispose de 2 coordonnateurs bénévoles qui se répartissent les tâches.

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

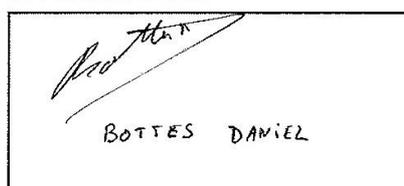
6	1	5 Point d'am. Recom.	Une plateforme de test pour l'option informatique est mise en place depuis la rentrée 2011 (avant l'arrivée des experts). Des informations et des formations ont été mises en place pendant cette année scolaire pour permettre la généralisation de celle-ci dès septembre.
7	2	1 Point d'am. Recom.	Les formations propres à la discipline sont généralement acquises au travers de l'expérience professionnelle des enseignants ou de formations suivies dans ce cadre. Les formations pédagogiques sont organisées par l'établissement en collaboration avec notre section pédagogique, et cela en fonction des besoins spécifiques et des demandes des enseignants. Dans le contexte de la promotion sociale, avec des enseignants qui sont majoritairement du personnel d'entreprises, il est difficile de planifier des formations extérieures qui se déroulent essentiellement en journée. C'est pour cette raison que la Direction a pris en mains la formation pédagogique de ses enseignants.
8	3	1 Point d'am. Recom.	Des initiatives se déroulent déjà dans nos formations par le biais de conférences organisées au sein de l'établissement (initiation au droit, formation complémentaire à Technofutur TIC,...).
9	4	1 Point d'am. Recom.	Le Directeur et le coordinateur qualité ciblent chaque année, les actions prioritaires à mettre en œuvre pour améliorer la qualité de l'enseignement dans l'établissement. Ce projet était d'ailleurs annoncé dans le rapport d'évaluation interne.
9	4	3 Point d'am. Recom.	Un coordinateur qualité occupe dorénavant ce poste de manière permanente. Il a déjà suivi des formations qualités et formalisé de nombreuses démarches. Un comité d'évaluation interne pluridisciplinaire permanent a été créé et s'est déjà réuni pour prendre des décisions relatives à la qualité.

Nom et signature du Directeur



THYS JICKY

Nom et signature du coordonnateur
de l'autoévaluation



BOTTES DANIEL