

Évaluation de suivi du cursus « Informatique »

2016-2017

RAPPORT D'ÉVALUATION DE SUIVI

**Collège technique Aumôniers du Travail de Charleroi (ATC) et
Institut d'Enseignement Technique Commercial de Promotion Sociale
de Charleroi (IETCps)**

Bachelier en Informatique de gestion (en codiplomation)

Comité de suivi :
M. François DESSART et Mme Hilde SELS

19 juin 2017

INTRODUCTION

L'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur (AEQES) a procédé en 2016-2017 à l'évaluation de suivi des cursus « Informatique ». Cette évaluation se situe dans la continuité de l'évaluation précédente de ces cursus, organisée en 2011-2012.

Dans ce cadre, M. François DESSART et Mme Hilde SELS¹, mandatés par l'AEQES et accompagnés par un membre de la Cellule exécutive, se sont rendus le 8 mars 2017 au Collège technique Aumôniers du Travail de Charleroi (ATC), établissement référent pour l'organisation en codiplomation du bachelier en Informatique de gestion. L'établissement partenaire est l'Institut d'Enseignement Technique Commercial de Promotion Sociale de Charleroi (IETCps). Le présent rapport rend compte des conclusions auxquelles sont parvenus les experts après la lecture du dossier d'avancement remis par l'entité et son partenaire et à l'issue des entretiens, des observations réalisés *in situ* et de la consultation des documents mis à disposition. Bien que l'objet de la présente évaluation de suivi soit le bachelier en Informatique de gestion, la visite de suivi (et le rapport qui en découle) ne constitue pas une nouvelle évaluation des programmes ; elle vise à mettre en lumière l'état de réalisation du plan d'action établi par chaque établissement suite à la visite de 2011-2012² ainsi qu'un ensemble de recommandations en vue de l'amélioration de la culture qualité. En ce sens, le rapport comporte moins des éléments spécifiques aux programmes que des recommandations plus générales sur la gestion des programmes et la démarche qualité qui s'y rapporte.

Le comité de suivi tient à souligner la parfaite coopération des coordinations qualité et des autorités académiques concernées à cette étape du processus d'évaluation. Il désire aussi remercier les membres de la direction, les membres du personnel enseignant et les étudiants qui ont participé aux entrevues et qui ont témoigné avec franchise et ouverture de leur expérience.

PRÉSENTATION DES ÉTABLISSEMENTS

Le Collège technique Aumôniers du Travail de Charleroi a été fondé en 1902 et parmi son offre de cursus, il offre un enseignement de Promotion Sociale. Il s'agit d'un établissement issu du réseau libre subventionné et son Pouvoir Organisateur est le Collège Technique Aumôniers du Travail Charleroi Asbl.

L'Institut d'Enseignement Technique Commercial de Promotion Sociale (IETCps) de Charleroi a été créé en 1968 et s'intègre dans la structure globale de l'Université du Travail (UT) de la province de Hainaut. Cette dernière est le plus important complexe d'enseignement de la région de Charleroi avec une population de plus de dix mille étudiants/élèves répartis sur six sites. L'IETCps organise cinq bacheliers : Droit, Comptabilité, Informatique, Tourisme et Marketing.

Dès 2013 les deux établissements ont mis en place une codiplomation du bachelier en informatique. Il s'agit, à l'aune de la province de Hainaut, d'une première expérience d'organisation commune de

¹ Composition du comité des experts et bref *curriculum vitae* de chacun de ses membres disponibles sur : http://aeqes.be/experts_comites.cfm (consulté le 17 novembre 2016).

² Disponible sur <http://www.aeqes.be/documents/20121213CDPSNFOATC.pdf> pour l'ATC (consulté le 20 avril 2017) et sur <http://www.aeqes.be/documents/20121217CDPSINFOIETC.pdf> pour l'IETC (consulté le 20 avril 2017).

bacheliers entre deux établissements issus de réseaux différents. Ceux-ci organisent les unités d'enseignement (UE) dans les trois années du bachelier de la manière suivante : 21 UE sont dispensées par le collège ATC (dont 7 UE sont organisées pour chaque année du cycle, y compris le stage et l'épreuve intégrée) et 6 UE sont dispensées par l'IETCps.

Le nombre d'inscriptions dans le bachelier en Informatique de gestion a connu une augmentation légère depuis l'évaluation initiale (environ 30 %, pour les deux établissements ensemble). Le nombre de diplômés reste cependant au niveau critique de 10 par an, pour l'ensemble des deux établissements.

PARTIE 1 : PRINCIPALES ÉVOLUTIONS DE CONTEXTE DEPUIS L'ÉVALUATION INITIALE

1 Décret Paysage

L'implémentation des dispositions du décret Paysage³, qui concerne l'ensemble des établissements d'enseignement supérieur en Fédération Wallonie-Bruxelles, a eu un impact important :

- le bachelier en Informatique de gestion est actuellement organisé sur trois ans ; précédemment, il était organisé sur quatre années ;
- le seuil de réussite a changé : l'étudiant doit désormais obtenir 10/20 et une moyenne également de 50% pour réussir ;
- la mobilité a été impactée : l'approche en « UE » permet une plus grande mobilité étudiante, même si la modularité était déjà présente en EPS ;
- le décret facilite la codiplomation et en stipule les conditions et les exigences : les activités doivent être organisées et dispensées conjointement et chaque partenaire doit organiser au minimum 15 % des activités d'apprentissage.

2 Changements au niveau de la gouvernance

Au collège technique Aumôniers du Travail, un changement de direction a été opéré lors de l'année académique 2014-2015. Et deux changements consécutifs ont été réalisés au niveau de la coordination qualité : le premier, lors de l'année académique 2014-2015, le deuxième, lors de l'année académique 2015-2016.

PARTIE 2 : RÉALISATION DES PLANS D'ACTION INITIAUX

Les ATC et l'IETCps avaient développé des plans d'action séparés, ce qui est normal compte tenu du fait que lors de l'évaluation initiale il n'y avait pas encore de collaboration. Par conséquent, dans le texte ci-dessous, le comité va distinguer, pour chaque établissement, le degré de réalisation de chacun des plans d'action initiaux.

La décision d'organiser la codiplomation dès 2013 a eu un impact important sur la section, dans le domaine de la gouvernance et de l'organisation comme dans le domaine pédagogique. Lors de la visite de suivi, le comité a perçu que la codiplomation était considérée par les deux partenaires comme un générateur de difficultés (principalement administratives et organisationnelles) et d'obstacles plutôt que comme une source d'opportunités (pédagogiques notamment).

³ Décret du 7 novembre 2013 définissant le paysage de l'enseignement supérieur et l'organisation académique des études (disponible en cliquant [ici](#)). Une brève description de ce décret est présentée dans :AEQES, « l'enseignement supérieur en Fédération Wallonie-Bruxelles », Bruxelles, 2016, page 14 (disponible [ici](#))

1 Évolutions entre 2012 et 2016 et état de réalisation du plan d'action des ATC

Trois axes stratégiques avaient été présentés dans le plan d'action initial et organisent les actions entreprises à la suite des évaluations interne et externe de 2011-2012 :

- Axe 1 : Améliorer la réussite des étudiants
- Axe 2 : Améliorer la communication
- Axe 3 : Amélioration de la gouvernance

Le dossier d'avancement (DA) décrit la démarche qualité et le processus de développement du plan d'action. Le comité de suivi apprécie l'indication explicite des sources d'information dans l'analyse SWOT. Néanmoins il reste difficile, pour le comité, de percevoir le lien entre l'analyse SWOT et le plan d'action.

Axe 1 : Améliorer la réussite des étudiants

Les avancées les plus importantes se situent dans cet axe.

Le dispositif d'évaluation des enseignements par les étudiants (EEE) a été introduit et utilisé de manière systématique. Le questionnaire est celui fourni dans le 'Guide pour la gestion de la qualité de l'enseignement de promotion sociale'. Des initiatives diverses sont mises en place pour réduire le ressenti négatif des enseignants vis-à-vis de l'EEE. Les enseignants et les étudiants ont donné des exemples d'adaptation des enseignements suite à l'EEE. Le comité de suivi invite l'équipe des enseignants à poursuivre sur cette voie et à partager les bonnes expériences pour renforcer cette culture de *feedback*.

La deuxième avancée importante est l'uniformisation des notes d'intentions pédagogiques détaillant les objectifs, le déroulement et les attentes pour chaque UE. Pour les étudiants, ces notes fournissent de l'information utile et ils témoignent du fait que ces notes constituent une aide pour bien aborder les cours et préparer les examens.

De cet axe, seule l'action prévoyant de mettre en place un dispositif d'aide à la compréhension des motifs d'abandon n'a pas été réalisée. Le comité de suivi constate que cette action est reprise dans le plan d'action actualisé, ce qui lui semble important, le taux d'abandon étant toujours assez élevé et le nombre de diplômés restant près du minimum requis de dix par an.

Axe 2 : Améliorer la communication

La plateforme *e-learning* est mise en place. Mais il semble que les possibilités offertes par la plateforme soient encore peu connues par les parties prenantes. En outre, il y subsiste encore des problèmes techniques, principalement en raison d'une connexion WiFi instable et peu disponible dans le bâtiment (le projet de nouveau WiFi est en cours). Lors de la visite, le site internet est toujours en construction.

En outre de nouveaux obstacles majeurs par rapport à la communication sont apparus suite à la mise en place de la codiplomation, notamment liés aux différents modes de fonctionnement des deux établissements, le manque de communication entre les deux secrétariats et le fait que chaque

établissement a sa propre plateforme e-learning, ce qui complexifie, pour les étudiants, la recherche d'informations.

Axe 3 : Amélioration de la gouvernance

La troisième avancée la plus importante est la mise en place de la valorisation des acquis d'apprentissage à travers l'engagement de personnes ressources et la création d'une cellule valorisation.

La direction a dégagé des moyens pour une coordination Qualité. Cette attribution a été modifiée lors de l'année académique 2014-2015 et – de nouveau – lors de l'année académique 2015-2016. La commission interne d'évaluation n'a pas été réunie de manière systématique entre 2012 et juin 2016, mais apparemment il y a un nouvel élan suite à la visite de suivi de l'AEQES.

Selon l'analyse SWOT élaborée par l'établissement, l'accueil et l'accompagnement des nouveaux enseignants est trop informel. Néanmoins lors des entretiens, les enseignants semblaient satisfaits sur ce point.

La formation continue des membres du personnel reste un point d'attention. Des soirées de formation ont été organisées pour l'ensemble de l'équipe pédagogique de l'établissement. Comme il y avait peu d'attrait pour ces événements et dès lors peu de participation de la part des enseignants, il a été décidé d'organiser dorénavant ces soirées par section afin de les rendre plus ciblées et pertinentes.

Le comité de suivi a constaté que la plupart des membres de l'équipe enseignante est également impliquée dans la vie professionnelle, dans le domaine de l'informatique. Les étudiants témoignent du fait que cette double casquette est un atout : ils apprécient grandement que leurs professeurs présentent dans les cours des exemples concrets issus du monde professionnel. Mise en contexte et introduction à la vie professionnelle sont ainsi assurés.

2 Évolutions entre 2012 et 2016 et état de réalisation du plan d'action de l'IETCps

Trois axes stratégiques avaient été présentés dans le plan d'action initial et organisent les actions entreprises à la suite des évaluations interne et externe de 2011-2012 :

- Axe 1 : Qualité du programme de formation
- Axe 2 : Qualité de vie à l'IETCps
- Axe 3 : l'IETCps dans son contexte (ouverture)

Globalement, le comité de suivi manque de visibilité sur le processus qui est à la base du développement du plan d'action. Parmi les recommandations du comité des experts (2012), environ un tiers d'entre elles n'étaient pas reprises dans le plan d'action, et l'information sur la réalisation des actions restant limitée même après la visite du 8 mars, l'état de réalisation est difficile à évaluer.

Axe 1 : Qualité du programme de formation

L'harmonisation de la présentation et la structure du contenu des syllabi des différentes UE n'est pas réalisée. Les fiches UE sont distribuées.

Toutes les actions prévues dans cet axe ont été reprises dans le nouveau plan d'action actualisé.

Axe 2 : Qualité de vie à l'IETCps

L'établissement a réalisé des investissements pour améliorer les laboratoires : une quarantaine d'unités (PC) et un labo multimédia interactif ont été installés.

Pendant la période d'inscription, des séances d'information à destination des étudiants en attente d'inscription sont organisées deux fois par jour. En outre, une soirée d'intégration est organisée chaque année.

L'idée de créer un comité étudiants pour susciter l'échange de notes, l'entraide, le partage des savoirs, la participation à des événements extrascolaires n'a pas été réalisée.

Ces actions ne sont pas reprises dans le plan d'action actualisé.

Axe 3 : l'IETCps dans son contexte (ouverture)

S'agissant du deuxième groupe d'actions repris sous cet axe, le comité de suivi a noté que la section ne s'est pas encore dotée d'indicateurs statistiques. Les indicateurs que l'établissement envisage de suivre sont : les taux de réussite, les profils d'étudiants, les débouchés... Dans le plan d'action actualisé, cette action a été reprise avec l'ambition d'élaborer un vrai tableau de bord. Lors de la visite du comité de suivi, aucune initiative spécifique n'a encore eu lieu en rapport avec ce projet de tableau de bord.

PARTIE 3 : RECOMMANDATIONS POUR LE DÉVELOPPEMENT D'UNE CULTURE QUALITÉ

Les remarques et suggestions contenues dans cette partie sont majoritairement destinées à l'ATC compte tenu de la proportion de la formation qui y est organisée, mais aussi compte tenu de l'information plus parcellaire recueillie pour l'IETCps. Toutefois, le comité souhaite également mettre un focus particulier sur la codiplomation, celle-ci ayant un impact important sur la section.

1 Vision stratégique et gouvernance

a. Vision stratégique

Le comité de suivi est d'avis que l'on peut saluer le concept de la codiplomation car il devrait permettre d'envisager de nouvelles perspectives pour enrichir l'enseignement et de s'affranchir de certaines contraintes (parfois historiques) ; il permettrait aussi de concrétiser le besoin de mieux collaborer entre réseaux d'enseignement et de mieux utiliser les moyens (financiers et autres) disponibles. Cependant le comité aurait souhaité percevoir une plus grande volonté d'engagement et d'ambition pour faire de cette codiplomation un succès.

En effet, le comité de suivi a constaté avec regret que les deux partenaires de la codiplomation n'ont encore développé ni vision commune, ni objectifs stratégiques, pour la formation.

Comme ce partenariat constitue pour les établissements concernés une première expérience d'organisation commune de bacheliers entre établissements issus de réseaux différents, une réflexion préalable sur les opportunités et les menaces liées à cette collaboration est indispensable. Sur base de cette réflexion pourraient alors être développées une vision et une stratégie communes pour saisir davantage les opportunités et minimiser les menaces. Ainsi, les établissements pourraient aller au-delà de la préoccupation de la simple survie de la formation et essayer d'ajouter – grâce à la codiplomation – une plus-value pédagogique pour les étudiants. Par exemple, la valorisation d'un corps enseignant plus étendu, de nouvelles collaborations avec des cursus dans d'autres domaines afin de rendre certains cours plus « appliqués » et concrets,...

Le comité de suivi constate que le nombre total de diplômés reste près de la limite critique de dix par an. Ceci rend urgent le développement d'une stratégie ambitieuse pour donner à la formation et au dispositif de la codiplomation un nouvel élan. Sans cette redynamisation, le maintien d'une formation « Informatique de gestion » en promotion sociale dans la région de Charleroi demeure à risque.

b. Mode(s) de management

Au sein des ATC, il y a eu dans le passé plusieurs changements de fonction : nouvelles directions et nouvelles coordinations qualité. Ceci implique, comme le comité a pu l'observer, un risque réel de rupture d'activité. Le comité de suivi tient à souligner l'importance d'assurer la continuité du processus d'exécution nécessaire au soutien de la qualité.

Les deux établissements ont, chacun, nommé un coordinateur de qualité. Le comité regrette l'absence d'un « coordinateur codiplomation » qui garantirait la cohérence globale de la formation. Pour assurer le suivi et l'évaluation des formations, une commission pédagogique a été créée.

Quatre réunions par an sont prévues pour faciliter la collaboration entre les partenaires : une réunion administrative, une réunion des professeurs et des réunions des coordinateurs qualité. Cependant le comité de suivi constate que la collaboration entre les établissements est plutôt limitée à une concertation sur le plan organisationnel. Par conséquent, le comité a pu entendre principalement des témoignages de désavantages. Les étudiants sont confrontés à des difficultés administratives et pédagogiques : inscriptions doubles, horaires complexes, communication difficile avec deux secrétariats qui ne réagissent pas de la même manière, usage de deux plateformes pédagogiques. La concertation entre les enseignants des deux établissements est fort limitée. Et la différence de culture est actuellement perçue davantage comme un obstacle que comme une richesse.

Le comité de suivi invite les partenaires de la codiplomation à développer un plan d'action commun partagé par toutes les parties prenantes, et basé sur une vision et stratégie claires et communes. Le comité encourage les équipes à considérer la diversité comme une richesse à explorer et à échanger des idées, des expériences et des bonnes pratiques.

Les étudiants ont témoigné de leur satisfaction vis-à-vis de la plupart des enseignants. Ils sont très disponibles et réactifs, et ils ont un contact direct avec le métier.

c. Culture de l'innovation, conduite du changement

La majorité des ressources ayant jusqu'à présent été consommée par des changements « imposés » (nouveau dossier pédagogique, décret paysage, codiplomation), le comité peine à percevoir l'existence d'une réelle culture de l'innovation au sein de la section. Une fois ces chantiers plus avancés, le comité invite les établissements à accentuer l'exécution des plans d'action sous leurs différents aspects.

2 Démarche qualité

La description de la démarche qualité en place au sein des ATC et le processus concernant l'analyse SWOT sont des indicateurs de professionnalisme dans le chef de la coordinatrice. Elle a fait bon usage des outils et du soutien disponibles pour développer la démarche qualité. L'analyse SWOT sur la base des résultats de questionnaires, l'utilisation des outils de priorisation pour développer le plan d'action actualisé, la réflexion sur la plus-value des notes d'intentions pédagogiques sont tous des exemples de cette démarche. Le comité de suivi encourage la coordinatrice à poursuivre ces efforts. Ce formalisme apparent pour l'instant se traduira progressivement en une culture qualité, imprégnée au sein des différents acteurs.

La coordinatrice qualité entreprend des initiatives appréciables pour faciliter l'acceptation de la démarche qualité par les enseignants : informer les enseignants sur la plus-value des enquêtes et les considérer comme des personnes relais pour la communication auprès des étudiants ; prévoir du soutien pour les enseignants quand ils ont des difficultés pour remplir les notes d'intentions pédagogiques.

Le comité de suivi a constaté une culture de qualité différente entre les partenaires de la codiplomation. Une différence perçue comme peu conciliable, malgré la bonne volonté de ceux qui sont impliqués. Le comité encourage les parties prenantes à considérer cette diversité comme une

opportunité et à explorer les points communs, la complémentarité et les bonnes pratiques pour atteindre un enrichissement réciproque.

Le comité de suivi apprécie l'implication des enseignants et des étudiants dans la démarche qualité. Cette implication est plus explicite pour les enseignants que pour les étudiants, mais il y a un système de délégués pour chaque année qui n'est pas évident en EPS et qui permet aux étudiants de participer à la démarche qualité. En outre, l'utilisation systématique de questionnaires pour l'évaluation des enseignements, ainsi que le contact et le feedback qui semblent permanents, soutiennent l'implication des étudiants.

En ce qui concerne le suivi des problèmes pédagogiques signalés, le comité a observé de très nettes différences entre les deux établissements : résolution rapide et concertée d'un côté ; une certaine lenteur voire un immobilisme de l'autre. Cette différence ayant un impact pour les étudiants, le comité invite les établissements à une réflexion à ce sujet.

3 Plan d'action actualisé

En annexe du dossier d'avancement, et conformément aux consignes transmises par l'AEQES, l'ATC et l'IETCps ont chacun communiqué, pour la section concernée, un projet de plan d'action actualisé. Le comité des experts souhaite soumettre ci-après quelques considérations sur ce projet de plan d'action actualisé.

Les deux partenaires ont chacun développé un plan d'action, ce qui étonne le comité de suivi. Bien évidemment, dans un plan d'action commun, il y aurait des actions spécifiques et diverses pour les deux établissements. Cependant le comité estime qu'un projet de codiplomation devrait se traduire en *un plan d'action commun* pour la formation, les établissements pouvant garder des plans d'action intermédiaires et distincts pour les aspects qui leur sont propres. Le comité de suivi invite les deux partenaires à joindre leurs forces pour développer une vision stratégique commune pour la formation, partagée par toutes les parties prenantes. Cette vision pourra alors former le cadre pour une analyse SWOT unique, avec un focus clair et une priorisation des actions.

Le comité de suivi encourage les établissements (avec une approche commune) à donner également la priorité aux actions visant à attirer les nouveaux étudiants d'une part et à diminuer le plus possible le taux d'abandon d'autre part.

CONCLUSION GÉNÉRALE

Le comité de suivi a perçu que le corps enseignant est grandement apprécié par les étudiants. Ceux-ci témoignent de la grande disponibilité et réactivité des enseignants et du contact direct que ceux-ci entretiennent au quotidien avec le monde professionnel. Il y a aussi un écho positif pour l'encadrement administratif : disponibilité, efficacité et soutien sont soulignés.

Le comité de suivi apprécie les efforts réalisés pour mettre en œuvre la démarche qualité, et en particulier pour l'introduction et l'utilisation systématique du questionnaire d'évaluation pour chaque UE et l'harmonisation des notes d'intentions pédagogiques. Le comité invite fortement à la poursuite de ces efforts.

Le comité de suivi a également pu observer l'implication des acteurs, surtout les enseignants et les étudiants.

Concernant le nouveau dossier pédagogique, le comité apprécie l'utilisation qui est faite par les établissements de l'étroite marge de manœuvre disponible pour ajuster le modèle théorique à la réalité du terrain. Différents acteurs nous ont mentionné les problèmes de prérequis et d'ordonnement posés par le programme, tel qu'il est imposé actuellement. Le comité est bien conscient de la faible liberté accordée aux établissements à ce sujet, et recommande donc aux autorités compétentes de prendre en compte le feedback remontant des établissements pour procéder aux ajustements nécessaires.

Les principales recommandations que le comité des experts souhaite transmettre aux établissements tiennent en quatre dimensions :

- Mettre en place des initiatives pour attirer plus d'étudiants, pour limiter le taux d'abandon et pour augmenter le nombre de diplômés, tout en garantissant le niveau et la qualité du diplôme ; renforcer les initiatives pour une meilleure information/orientation des candidats étudiants, par exemple à travers les classes ouvertes ; le renforcement de l'aide à la réussite pourra aussi y contribuer ;
- En cas de changement dans les attributions de fonction (nouveaux directeurs, coordinateurs, ...), veiller à assurer la continuité afin de ne pas observer de rupture d'activités ;
- Stages : renforcer le soutien aux étudiants pour trouver un lieu de stage qui peut constituer une source d'inspiration pour développer un sujet de TFE/épreuve intégrée ;
- Et en particulier en ce qui concerne la codiplomation : les établissements sont à la croisée des chemins : le comité recommande d'évaluer la collaboration et de faire les choix nécessaires pour, soit terminer l'expérience, soit poursuivre plus en avant la collaboration, notamment sur les points mentionnés précédemment dans le rapport.



Évaluation du bachelier en
Informatique
2016-2017

Droit de réponse de l'établissement évalué

Commentaire général éventuel :

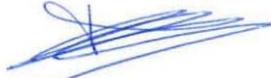
L'établissement ne souhaite pas formuler d'observations de fond

Critère	Rubrique ¹	Point ²	Observation de fond

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

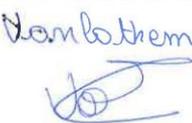
Nom et signature du (de la) coordonnateur(-trice)
de l'autoévaluation

Di Giangregorio Monia
(Pour le Collège Technique des
Aumôniers du Travail)


Delbecque Benoit
(Pour l'IETCps)

20 JUIN 2017

Le Directeur de l'U.T. - I.E.T.C.,
Benoît DELBEQUE


Delbecque Benoit

¹ Mentionner la rubrique (« Constats et analyse » ou « Recommandations »).

² Mentionner le numéro précédant le paragraphe.