



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

RAPPORT D'ÉVALUATION CONTINUE

Cluster Informatique
Bachelier en Informatique de gestion

Collège Technique des Aumôniers du
Travail de Charleroi (ATC)

Alamin MANSOURI
(président)
Marie FALLA
Antoine SETTELEN

11 juillet 2023

Table des matières

Informatique : Collège Technique des Aumôniers du Travail de Charleroi.....	3
Synthèse	4
Introduction : principales évolutions de contexte depuis l'évaluation précédente.....	6
Critère A.....	7
Critère B.....	9
Critère C.....	11
Conclusion	13
Droit de réponse de l'établissement.....	14

Informatique : Collège Technique des Aumôniers du Travail de Charleroi

Contexte de l'évaluation

L'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur (AEQES) a procédé en 2022-2023 à l'évaluation continue du cursus « Informatique ». Cette évaluation se situe dans la continuité de l'évaluation précédente de ce cursus, organisée en 2016-2017.

Dans ce cadre, le comité d'évaluation continue, mandaté par l'AEQES et accompagné par un membre de la Cellule exécutive, a mené une visite, le 7 novembre 2022 pour le Collège technique des Aumôniers du Travail de Charleroi (ATC). Le présent rapport rend compte des conclusions auxquelles sont parvenus les experts après la lecture du dossier d'avancement remis par l'entité et à l'issue des entretiens, des observations réalisées et de la consultation des documents mis à disposition. Bien que l'objet de la présente évaluation continue soit le Bachelier en Informatique de Gestion, la visite (et le rapport qui en découle) ne constitue pas une nouvelle évaluation complète du programme ; elle vise à mettre en lumière l'état de réalisation du plan d'action établi suite à la visite de 2015-2016 ainsi qu'un ensemble de recommandations en vue de l'amélioration de la culture qualité. En ce sens, le rapport comporte des éléments spécifiques au programme ainsi que des recommandations plus générales sur la gestion du programme, la démarche qualité qui s'y rapporte et la culture qualité.

Le comité des experts tient à remercier la directrice, et les coordinatrices qualité pour leur coopération ainsi que les membres du personnel enseignant et les étudiants qui ont participé aux entrevues et qui ont témoigné avec franchise et ouverture de leur expérience.

Composition du comité¹

- Alamin Mansouri, expert pair (Président)
- Marie Falla, experte qualité
- Antoine Settelen, expert étudiant

¹ Un résumé du *curriculum vitae* des experts est disponible sur le site internet de l'AEQES : http://aeqes.be/experts_comites.cfm.

Synthèse

FORCES PRINCIPALES

- Volonté de mettre en place une démarche d'amélioration continue et un management plus participatif
- Équipe enseignante dynamique et impliquée, en partie composée d'experts issus du monde professionnel
- Participation à une recherche portant sur l'enseignement de promotion sociale

FAIBLESSES PRINCIPALES

- Faible implication des parties prenantes dans la démarche qualité
- Démarche qualité encore insuffisamment outillée (tableaux de bord, bilans annuels, par ex.)
- Évaluations des enseignements par les étudiants : formulaires non concertés et faible participation
- Coordination pédagogique peu formalisée
- Besoins matériels non rencontrés
- Charge de travail déséquilibrée par endroits

OPPORTUNITÉS

- Partenariats possibles avec d'autres établissements pour mener des réflexions transversales sur certaines problématiques rencontrées
- Recours aux outils de communication digitale

MENACES

- Faible nombre d'inscrits et de diplômés
- Évolution rapide des métiers de l'informatique

RECOMMANDATIONS PRINCIPALES

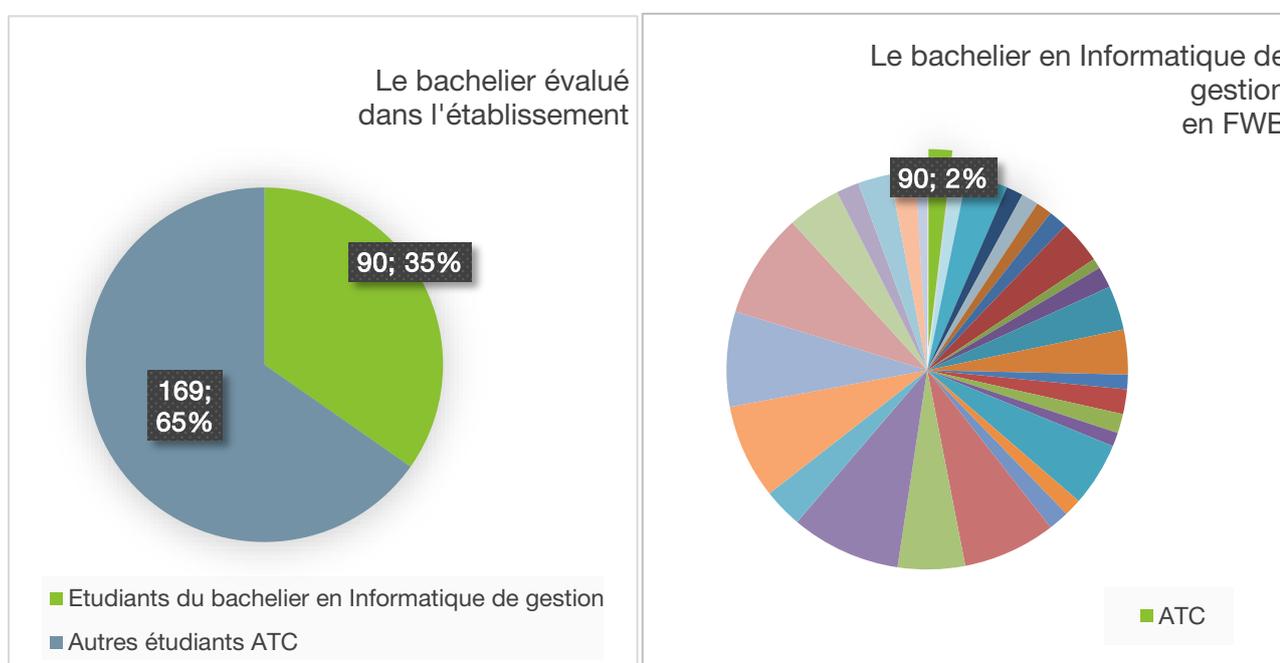
- 1 Outiller et formaliser la démarche qualité pour en faire un dispositif utile au pilotage, impliquant davantage les parties prenantes internes
- 2 Renforcer la visibilité des fonctions clé auprès des parties prenantes.
- 3 Envisager un étalement du programme sur quatre ans en vue d'harmoniser la charge de travail entre les années et au sein d'une même année
- 4 Formaliser la coordination pédagogique entre enseignants et intégrer à la réflexion sur la charge de travail des représentants étudiants
- 5 Améliorer la communication externe afin de renforcer l'attractivité de l'établissement et de la section.

Présentation de l'établissement et du programme évalué

Le Collège technique des Aumôniers du Travail de Charleroi (ATC) a été créé au début du XX^e siècle (1901). Il fait partie du réseau libre subventionné et a comme pouvoir organisateur l'ASBL éponyme.

L'ATC offre 17 formations de type court (de deux semaines à trois ans) couvrant différents niveaux (secondaire et supérieur) et domaines (agents de sécurité, soudure, menuiserie, certificat d'aptitudes pédagogiques, technicien informatique, etc.). Parmi celles-ci, l'établissement propose deux bacheliers : un en Comptabilité et un en Informatique de gestion. Ces programmes sont organisés en cours du soir, facilitant ainsi l'accès à un public d'étudiants travailleurs.

En 2020-2021, 90 étudiants étaient inscrits dans le bachelier en Informatique de gestion, soit près de 35% de la population étudiante inscrite en enseignement supérieur dans l'établissement (n = 259) et 2% de la population étudiante inscrite dans un bachelier en Informatique de gestion en FWB² (n = 4739).



² Source : base de données SATURN (pour les hautes écoles) et dossiers d'avancement (pour les établissements d'enseignement de promotion sociale). Année de référence : 2020-2021.

Introduction : principales évolutions de contexte depuis l'évaluation précédente

Depuis la dernière évaluation conduite en 2016-2017, on peut noter quelques évolutions significatives :

- Une stabilisation de la direction : les années précédant l'évaluation de 2016-2017 avaient été marquées par une succession de plusieurs personnes à la fonction de direction. La direction actuelle occupe désormais ce poste depuis plus de 5 ans ;
- Il a été mis fin à la co-diplômation avec l'IETC. C'est une évolution importante qui engendre des changements dans le fonctionnement de l'établissement ainsi que sur le nombre de diplômés ;
- L'année 2021 a vu la désignation d'une coordinatrice qualité ;
- Une cellule de valorisation des acquis de l'expérience (VAE) a été mise en place.

La crise sanitaire liée au COVID-19 a bien sûr également nécessité des adaptations et des innovations aussi bien pédagogiques qu'organisationnelles.

Critère A

L'établissement/l'entité s'est engagé(e) dans une démarche d'amélioration continue adaptée à ses objectifs et s'appuyant sur des choix motivés, notamment en regard des recommandations de l'évaluation externe. Cette démarche est explicite et se fait avec la participation des parties prenantes, internes et externes à l'établissement/l'entité.

CONSTATS ET ANALYSES

- 1 Le comité note la volonté de l'établissement de mettre en place une démarche d'amélioration continue en s'appuyant sur les recommandations des experts de la précédente évaluation ainsi que sur l'analyse SWOT qu'il a actualisée. Cela se traduit par des actions notamment au niveau de :
 - L'amélioration de l'organisation au sein de l'équipe de direction, avec la mise en place d'un management plus participatif, reposant sur une délégation de certaines tâches et la participation de plusieurs personnes clés (coordinateurs, voir ci-dessous) ;
 - La réflexion quant à la cohérence et l'efficacité des programmes (répartition de cours sur les 3 années, mesures pour limiter l'abandon, etc.) ;
 - L'amélioration de la communication, notamment à travers le recours aux outils numériques.
- 2 Le comité constate la stabilité de la direction et de l'équipe enseignante et, depuis un peu plus d'un an au moment de la visite, la volonté d'étoffer les appuis de la direction. Ceci s'est traduit par la désignation de plusieurs coordinateurs faisant le relai entre la direction et les étudiants ainsi que par la désignation d'une coordinatrice qualité. Le comité n'est cependant pas certain que ces nouvelles fonctions soient bien identifiées et comprises par toutes les parties prenantes.
- 3 Le comité a observé une disponibilité et une proximité en interne (direction, enseignants, secrétariat et étudiants), résultant de la taille de la structure et de l'implication personnelle de la direction. Ce climat de proximité permet une bonne réactivité lorsqu'une difficulté apparaît.
- 4 Le comité a constaté la faible implication des parties prenantes dans les processus et actions relevant de la démarche qualité (par exemple, dans l'élaboration de questionnaires, dans l'analyse SWOT, etc.). Cela rend le processus et les actions qualité moins cohérents avec les besoins des parties prenantes et limite l'impact de la démarche d'amélioration continue.
- 5 Le comité relève également que la démarche qualité ne s'appuie pas assez sur des outils (tableaux de bord, bilans annuels, par exemple) pouvant faciliter le pilotage et conduisent à des actions qui ne semblent pas être menées jusqu'au bout. Leur efficacité et leur impact ne sont généralement pas questionnés, ni mesurés. Le comité a pu noter des lacunes dans la communication interne : à titre d'exemples, le manque d'informations logistiques en temps utile (concernant l'emploi du temps, salles, absences...), ce qui génère des difficultés au quotidien. Par ailleurs, le comité a également noté que l'établissement ne propose pas de retour aux étudiants et aux enseignants à la suite des évaluations des enseignements (EEE), ce qui limite, d'une

part, la portée de l'outil en tant qu'outil évaluatif formateur pour les enseignants, et l'intérêt de répondre à ces enquêtes pour les étudiants.

- 6 Le comité relève l'absence d'analyse stratégique relative à la faiblesse du nombre d'inscrits et du nombre de diplômés et, par conséquent, l'absence de mesures pour endiguer cette situation.

RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité recommande d'outiller la démarche qualité pour en faire un dispositif utile au pilotage (notamment au travers de l'élaboration de tableaux de bord pertinents). Le comité recommande également de s'assurer de la formalisation des échanges (systématisation des ordres du jour et comptes rendus lors des réunions) et des différentes actions réalisées au cours de l'année.
- 2 Le comité recommande d'établir un descriptif formel des fonctions de coordination (qualité, section, relais) et de s'assurer de la visibilité et de la lisibilité de ces fonctions auprès des différentes parties prenantes (enseignants et étudiants). Ce type de démarche peut être fait en collaboration avec d'autres établissements.
- 3 Le comité recommande d'impliquer davantage les parties prenantes internes, via les délégués étudiants et les coordinateur de liaison, dans les processus et les actions de la démarche qualité afin d'assurer une plus grande cohérence, une meilleure compréhension et une diffusion adéquate auprès des parties concernées.
- 4 Le comité recommande d'assortir à chaque politique mise en place une évaluation de son contenu, de son application et de son impact, ainsi que de communiquer de façon régulière à propos des résultats obtenus auprès des parties prenantes (étudiants, enseignants, PO).
- 5 Le comité recommande de renforcer la communication autour des actions entreprises à l'endroit des parties prenantes, notamment les étudiants concernant les plannings, les examens, les EEE, etc.
- 6 Afin d'attirer plus d'étudiants, le comité recommande de diversifier la communication externe relative au programme (réseaux sociaux, réseaux professionnels, forums, journées portes-ouvertes, etc.). Un levier intéressant pourrait être le renforcement du lien entre les alumni et l'établissement (maintien du contact, invitations à venir participer à des événements réalisés par l'établissement, *success stories*, réseau social spécifique, accroissement de l'identité de l'ATC).

Critère B

Les évolutions apportées par l'établissement/l'entité contribuent à la dynamique d'amélioration du programme/cluster, en particulier au regard de sa pertinence, de sa cohérence interne, de son efficacité et de son équité. La communication de l'établissement/l'entité est actualisée en conséquence.

CONSTATS ET ANALYSES

- 1 Le comité note que l'établissement a mis en place des actions prometteuses en vue d'améliorer la qualité du programme (nouvelle répartition des UE, offre de formations continues aux enseignants, etc.). Le caractère récent de certaines de ces actions ne permet cependant pas de se prononcer quant à leur efficacité.
- 2 Concernant l'organisation des UE, le comité a pu recueillir quelques difficultés :
 - Difficulté liée à la charge de travail importante que peut engendrer une concomitance de projets à réaliser dans le cadre de plusieurs UE, probablement par manque de coordination entre enseignants.
 - Plus globalement, la formation est ressentie comme très dense et très théorique dans l'amorce des concepts pour des étudiants qui ont un travail et souvent, une vie de famille.
- 3 Le comité souligne positivement la mise en place d'une cellule VAE qui vise à flexibiliser le parcours de étudiants et, quand cela s'avère possible, alléger le nombre d'UE à valider pour l'obtention du diplôme. Le comité n'a cependant pas eu d'éléments quantitatifs ou quantitatifs relatifs aux actions menées par cette cellule VAE.
- 4 Le comité constate la volonté de l'établissement de soutenir les étudiants pour trouver un lieu de stage, notamment par la mise en place de job dates, l'attribution de périodes de cours à un enseignant afin qu'il aide les candidats dans le montage de leurs dossiers de candidature (entrée en vigueur en 2022-2023).
- 5 Le comité note l'utilisation croissante de questionnaires/formulaires en ligne à des fins d'enquête ou d'évaluation, notamment les EEE. Le processus d'élaboration des questionnaires n'est cependant pas effectué de manière concertée avec les différentes parties prenantes. À cela s'ajoute le constat de la faible participation qui interroge le processus de diffusion.
- 6 Le comité constate et salue le dynamisme et l'implication des enseignants ainsi que les nombreux échanges (informels) qu'ils ont entre eux. Le comité évalue positivement la présence d'experts techniques issus du monde professionnel au sein de l'équipe enseignante. Cependant, il a été constaté que les réunions de coordination pédagogiques manquent de formalisation et où le point de vue des étudiants est manquant.
- 7 Le comité apprécie positivement les mesures proposées pour accompagner et former les enseignants mais juge la formule proposée insuffisante ; à savoir proposer des formations aux enseignants sous forme de webinaires (sans mise en situation pratique ni possibilité de validation ou de retour sur les acquis).
- 8 Le comité a aussi pu entendre le manque de moyens matériels (bibliothèque, ressources en ligne, ordinateurs, salles équipées, etc.), ce qui pourrait impacter

négalement la qualité de la formation et la motivation aussi bien des étudiants que des enseignants.

RECOMMANDATIONS

- 1 Afin d'attirer plus d'étudiants, le comité recommande de travailler sur la communication externe en diversifiant les médias (réseaux sociaux, réseaux professionnels, forums, journées portes-ouvertes, etc.). Un levier intéressant pourrait être le renforcement du lien entre les *alumni* et l'établissement (garder le contact, invitations à venir participer à des événements réalisés par l'école, *success stories*, réseau social spécifique, accroître l'identité de l'ATC).
- 2 Le comité recommande d'envisager un étalement du programme sur quatre ans, une harmonisation de la charge de travail entre les années et au sein d'une même année et une meilleure communication sur les prérequis nécessaires à chacune des UE et pour réussir la formation de bachelier en informatique de gestion.
- 3 Dans la mesure du possible, le comité recommande d'adopter une pédagogie plus progressive, comportant davantage d'exercices/cas pratiques et assortie de tests permettant de s'assurer de la compréhension étape par étape pour être en phase avec le public-cible. Il pourrait aussi être opportun de proposer des compléments de formations ou des conseils bibliographiques (bibliothèques en ligne) sur une plateforme (Google Classroom, par exemple) pour permettre aux étudiants de monter en compétences sur des sujets qui n'ont pas été (ne peuvent être) traités en classe.
- 4 Le comité recommande d'envisager une plus grande hybridation de la formation pour ré-envisager, à terme, une co-diplômation à distance avec un partenaire partageant les mêmes valeurs que l'ATC.
- 5 Le comité encourage l'accélération de la mise en place d'aide aux étudiants pour trouver des stages et de les compléter par d'autres mesures d'accompagnement telles que la réalisation d'une base de données de contacts d'entreprises, ateliers d'aide à la rédaction de CV et lettres de motivations, la mise en place de réseaux alumni, etc.
- 6 Le comité recommande de rédiger de façon collaborative les questionnaires d'enquête et d'évaluation particulièrement les EEE et d'en assurer le suivi (communication des résultats et mesures subséquentes). Cette rédaction gagnerait à s'appuyer sur l'expertise qui existe sur ces questions (intervention d'experts, intégration d'éléments issus de la recherche en éducation, etc.).
- 7 Il conviendrait d'encourager et d'accompagner plus activement la formation (continue) pédagogique des enseignants, et notamment des experts, afin de déployer les approches pédagogiques les plus appropriées aux besoins des étudiants.
- 8 Le comité recommande de formaliser les réunions de coordination entre enseignants et d'y inclure des représentants des étudiants qui peuvent y exprimer leur vision sur l'enchaînement pédagogique ainsi que sur la charge de travail subséquente.
- 9 Le comité recommande une concertation avec les enseignants et étudiants (ou leurs représentants) afin de sonder les besoins logistiques et matériels et d'y subvenir, dans la mesure du possible.

Critère C

La culture qualité de l'entité, au service de l'amélioration continue de son (ses) programme(s), s'appuie tant sur l'engagement individuel et collectif de toutes les parties prenantes que sur des procédures et des outils identifiés.

CONSTATS ET ANALYSES

- 1 De par sa taille et son fonctionnement d'institution de petite échelle, l'établissement s'inscrit dans une gestion participative, voire délégative et un management de la qualité caractérisé par l'autonomie des parties prenantes. Si ce fonctionnement semble adapté à la spécificité de l'établissement il pourrait néanmoins trouver des limites en cas de crises ou changements majeurs (e.g. démission de fonction de direction, augmentation significative de l'effectif enseignant et/ou étudiants)
- 2 L'élément phare de l'argumentation et de la justification des choix et des actions dans le dossier est l'analyse SWOT. Cependant, la SWOT et sa révision se font exclusivement entre la direction et la coordination qualité et n'intègre dès lors pas le point de vue des autres parties prenantes. Cette approche restrictive ne favorise pas l'engagement des autres parties prenantes, et, subséquemment, la culture qualité.
- 3 Le comité note le recours progressif au mode virtuel (réunions en visio) et aux formulaires en ligne, à la place de réunions en présentiel et débats, pour la prise de décision et pour le recueil des avis de satisfaction. Les modes virtuels sont souvent moins engageants que les modes en présentiel et ne favorisent pas l'ancrage des démarches et de la culture qualité au sein d'un établissement, notamment si celles-ci sont à leurs débuts.
- 4 Le comité constate que les démarches qualité ne jouissent pas d'une perception positive et peuvent être ressenties comme des contraintes par des parties prenantes (étudiants et enseignants). Par ailleurs, il est constaté un manque de temps pour l'exercice de la fonction de coordination qualité, ce qui la rend peu visible et lisible pour toutes les parties prenantes.
- 5 Le comité a apprécié la participation de l'établissement à des recherches menées conjointement avec l'UCLouvain visant à l'analyse des spécificités de l'EPS et des améliorations possibles. La prise en compte des conclusions de ces études dans l'actualisation du plan d'action pourrait consolider les démarches et la culture qualité dans l'établissement.

RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité recommande d'impliquer davantage les parties prenantes dans le diagnostic (analyse SWOT) et l'élaboration des choix stratégiques institutionnels (plan d'action, notamment). Il encourage également l'établissement à élaborer de façon collaborative un plan stratégique institutionnel.
- 2 Le comité recommande de préférer les discussions et débats lors de réunions formelles aux formulaires en lignes pour recueillir les avis des parties prenantes et de recourir aux formulaires en ligne uniquement lorsque c'est justifié (collectes de données quantitatives par exemple).

- 3 Le comité recommande de renforcer la communication autour des actions liées à la qualité. Ceci passe par le renforcement de la place et des compétences de la coordination qualité (périodes allouées, formations et outils).
- 4 Le comité encourage l'établissement à continuer son implication dans les actions de recherche comme celles qui ont été menées avec l'UCLouvain, et d'en tirer profit en mettant en œuvre d'éventuelles recommandations d'ordre pédagogique.

Conclusion

Le comité souhaite conclure en identifiant les trois axes qui lui semblent être prioritaires dans le déploiement de la section Informatique de gestion et de l'établissement :

1. Formaliser, piloter et évaluer

Le comité invite l'établissement à formaliser davantage les fonctions, les procédures et les mécanismes de prise de décision. La coordination qualité ainsi que la direction gagneraient en efficacité et en réactivité en se dotant d'outils de pilotage et en s'appuyant sur des procédures claires et suivies. Enfin, il est important de pouvoir évaluer les actions menées (objectif, exécution et impact) et communiquer fréquemment vis-à-vis de leur état d'avancement et impact auprès des parties prenantes.

2. Impliquer les parties prenantes

Afin de favoriser un plus grand engagement et faciliter l'ancrage de la culture qualité, une implication plus importante des parties prenantes est nécessaire. Particulièrement celle des étudiants : l'implication de représentants étudiants dans les instances de décision et dans les réunions de coordination pédagogique est de nature à apporter un éclairage essentiel sur leurs besoins et attentes.

3. Communiquer plus efficacement

L'établissement gagnerait en attractivité s'il améliorait sa communication externe. À cette fin, il pourrait actionner plusieurs leviers, comme :

- investir de nouveaux médias (tels que les réseaux sociaux, réseaux professionnels, etc.) ;
- construire une identité pour le cursus en valorisant les *alumnis* (contact, invitations, *success stories*, réseau social spécifique, etc.).

Droit de réponse de l'établissement



Évaluation continue
Informatique
2022-2023

Droit de réponse de l'établissement évalué

Commentaire général éventuel : -

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

Partie du rapport (A/B/C) n° de page, n° §	Observation de fond

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

D. Gianregorio
Directeur

Nom et signature du coordonnateur de l'autoévaluation

PASZTO Elena