



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

# RAPPORT D'ÉVALUATION CONTINUE

*Cluster* Informatique

Bachelier Informatique de gestion

Institut d'Enseignement Technique et  
Commercial de Promotion Sociale  
(IETC-PS)

Alamin Mansouri (président)  
Marie Falla  
Antoine Settelen

11 juillet 2023

# Table des matières

Informatique : Institut d'Enseignement Technique et Commercial de Promotion Sociale.....	3
Introduction : principales évolutions de contexte depuis la précédente évaluation.....	5
Critère A.....	6
Critère B.....	9
Critère C.....	12
Conclusion .....	13
Droit de réponse de l'établissement.....	14

# Informatique : Institut d'Enseignement Technique et Commercial de Promotion Sociale

## 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, s'est rendu le 9 novembre 2022 à l'IETC à Charleroi. 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 2016-2017 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 souligner la parfaite coopération de la coordination qualité et des autorités académiques concernées à cette étape du processus d'évaluation. Ils désirent 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.

## Composition du comité<sup>1</sup>

- Alamin Mansouri (président), expert pair
- Marie Falla, experte en gestion de la qualité
- Antoine Settelen, expert étudiant

---

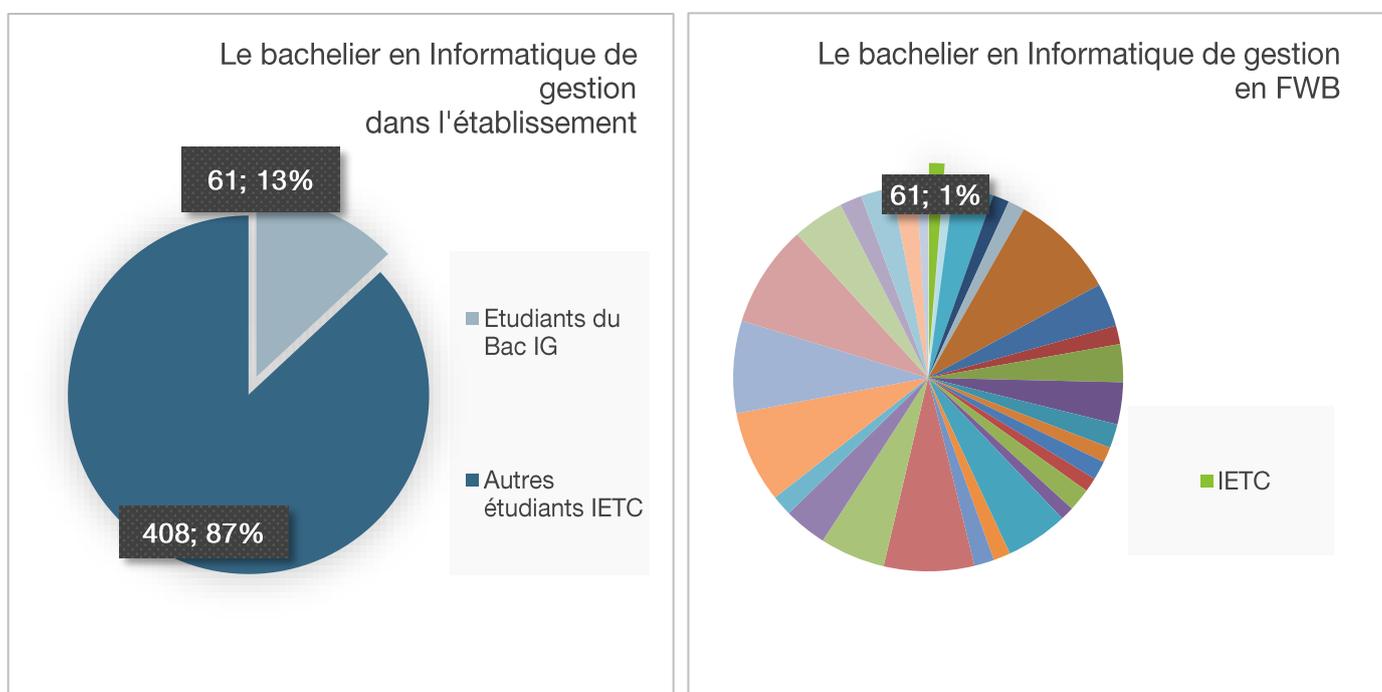
<sup>1</sup> Un résumé du *curriculum vitae* des experts est disponible sur le site internet de l'AEQES : [http://aeqes.be/experts\\_comites.cfm](http://aeqes.be/experts_comites.cfm).

## Présentation de l'établissement et du programme évalué

L'Institut d'Enseignement Technique Commercial de Promotion Sociale (IETC-PS) 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, qui est le plus important complexe d'enseignement de la région de Charleroi avec une population de plus de 10.000 d'étudiants répartis sur six sites. Le Pouvoir Organisateur de l'IETC est la province du Hainaut.

L'IETC organise cinq bacheliers : Droit, Comptabilité, Informatique de gestion, Marketing et Management du tourisme et des loisirs. Le bachelier en Informatique de gestion est dispensé en soirée.

En 2020-2021, 61 étudiants sont inscrits au bachelier en Informatique de gestion sur un total de 469 inscrits en enseignement supérieur à l'IETC, soit 13 % des effectifs. Ces 61 étudiants représentent, par ailleurs, 1 % des étudiants inscrits à ce même bachelier sur un total de 4739 étudiants pour l'ensemble de la Fédération Wallonie-Bruxelles<sup>2</sup>.



<sup>2</sup> Source : Dossiers d'avancement des établissements et base de données SATURN, année de référence 2020-2021.

## Introduction : principales évolutions de contexte depuis la précédente évaluation

Deux évolutions notables sont survenues depuis la dernière évaluation conduite en 2016-2017 :

- L'arrêt de la co-diplomation en partenariat avec le Collège des Aumôniers du Travail (CTATC). C'est une évolution importante qui a impacté plusieurs aspects de la vie de l'établissement :
  - Il a fallu tout d'abord s'adapter pour faire face à l'augmentation de la charge d'enseignement, la totalité des enseignements du cursus devant alors être assurée par l'IETC-PS.
  - Le fonctionnement s'est amélioré, notamment pour les étudiants, depuis la fin de la co-diplomation et encore davantage durant l'année en cours. En effet, il y a eu moins de manquements dans la communication et dans la planification des cours. Le niveau d'exigence est devenu homogène et lisible pour les étudiants.
  - L'arrêt de la co-diplomation correspond également à la baisse enregistrée du nombre d'inscrits et par conséquent du nombre de diplômés.
- La nomination en 2018 d'un nouveau coordinateur qualité avec des compétences en analyse de données et une ambition clairement affichée de renforcer la formalisation des démarches qualité au sein de l'établissement.

## 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

#### Démarche d'amélioration continue : fonctionnement et caractère pérenne

1. Le comité a pu apprécier la volonté de la direction de structurer et d'étoffer les démarches qualité dans l'établissement par l'allocation de périodes à un nouveau responsable qualité. Ce dernier montre une grande implication et une volonté d'ancrer une démarche qualité au sein de l'établissement, ainsi que d'apporter un certain degré de formalisation aux actions qualité entreprises. Le coordinateur qualité possède des compétences en analyse statistique qu'il pourrait mettre à profit au niveau du pilotage. Toutefois, nous notons, d'une part, l'absence de descriptif de fonction et, d'autre part, l'insuffisance des périodes allouées pour une mise en application soutenable de la démarche qualité.
2. Le comité relève également la mise en œuvre de différentes actions qui apparaissent comme pertinentes au regard de la dynamique d'amélioration continue :
  - La mise en place d'enquêtes d'évaluation pédagogique avec résultats rendus aux seuls enseignants, les taux de satisfaction globale donnant lieu, quant à eux, à une publication plus large.
  - L'organisation de réunions de délégués avec la direction et le coordinateur qualité dont les ordres du jour et les procès-verbaux sont consignés.

Cependant, le caractère récent des actions ainsi que l'absence de projection pour 2023-2024 soulèvent des interrogations quant à la continuité dans les démarches et leur pérennisation sur le plus long terme, notamment en cas de transition au sein des équipes.

#### Stratégie et priorisation des objectifs de l'établissement et de l'entité

3. Le comité salue la démarche recherchée par l'établissement de capitalisation sur les évaluations AEQES des différents cursus pour élaborer un plan stratégique institutionnel (actions transversales).
4. Le comité note que le plan d'action actualisé (PAA) n'a pas beaucoup progressé sur la période d'évaluation concernée (31 actions à entamer, 30 actions en cours (dont 26 en continu) et 17 actions terminées). Par ailleurs, ce qui semble avant tout faire défaut dans ce PAA, c'est l'absence d'un échéancier suffisamment détaillé et permettant d'apprécier suivant quel calendrier et quelle logique de conduite des actions l'établissement structure sa démarche de gestion de la qualité.

## Caractère explicite de la démarche d'amélioration continue

5. Le comité constate le manque de données statistiques concrètes sur le programme d'études, notamment le nombre d'inscrits par année, le nombre d'abandons, les taux de réussite, la durée moyenne des études, etc. Et au-delà, le comité relève l'absence d'une réflexion correspondante sur les données qui seraient utiles à collecter.
6. Le comité a pu constater un fonctionnement fluide entre le corps enseignant et la direction, facilité par la désignation d'un coordinateur des enseignants expérimenté et volontaire. Ce recours à un référent de section permet en effet davantage d'efficacité dans la circulation de l'information et participe à une meilleure appropriation de la démarche qualité au service du bachelier.
7. Le comité a relevé certaines carences dans la communication, notamment à l'endroit des étudiants sur les actions entreprises pour répondre aux difficultés rencontrées en cours de formation. Concrètement, il s'agit de problèmes de communication à différents niveaux (direction, secrétariat, enseignants et étudiants). Ces problèmes impactent essentiellement la communication quotidienne au sujet des locaux ou des éventuelles absences des enseignants, communication qui ne parvient pas toujours à temps aux étudiants ou qui se voit dans certains cas transmise via différents canaux, ce qui peut être source de confusion pour les usagers).
8. L'établissement a fait part au comité de la mise en place de réunions de délégués. Cependant, le recours aux délégués comme relais de l'information, notamment au travers de réunions avec les enseignants et la direction, semble dans la pratique encore peu opérationnel. Le comité note par ailleurs que le statut et la plus-value propres au rôle des délégués ne semblent pas clairement perçus par les étudiants de la section, y compris par ceux qui ont pu assumer cette charge. Les délégués ne sont pratiquement impliqués dans aucune instance de consultation et de décision, à l'exception de la réunion de délégués, laquelle a une fréquence très faible (1 fois par an). Ceci se traduit par une perception d'un rôle mineur de cette fonction, ce qui ne favorise pas l'engagement ni des étudiants ni de leurs représentants.

## RECOMMANDATIONS

1. Le comité encourage l'établissement à poursuivre ses efforts de formalisation des démarches qualité tout en se dotant d'outils facilitant le pilotage de la formation. A cette fin, il semble nécessaire d'augmenter le temps consacré à l'exercice de la fonction de coordination qualité et d'en définir formellement le statut et les attributions. De même, le comité suggère qu'il y ait davantage d'échanges entre les différents coordinateurs qualité du réseau d'enseignement afin de mutualiser leurs ressources et de faciliter l'échange de bonnes pratiques.
2. Le comité a jugé positivement l'élaboration d'un plan stratégique au niveau de l'établissement suite à l'évaluation par l'AEQES de tous les cursus dispensés. Il recommande en outre sa déclinaison au niveau du cursus informatique et le partage de ce plan propre au cursus informatique avec l'ensemble des parties prenantes.
3. Le comité recommande de maintenir les actions entreprises dans le cadre d'une amélioration continue tout en menant une réflexion sur la manière d'évaluer leur effet. Le comité a entendu l'impact de la crise liée au Covid-19 sur la réalisation du plan d'action mais recommande néanmoins son actualisation (élimination des actions caduques,

réordonnement des actions prioritaires, prolongement dans le temps, etc.). Il paraît aussi indispensable d'élaborer une projection du PAA pour les années à venir, avec ainsi une meilleure identification des échéances associées aux différents chantiers.

4. Le comité recommande de collecter et rendre disponibles des données statistiques sur la formation et d'en extraire des indicateurs pertinents à des fins de pilotage et de communication.
5. Le comité recommande de maintenir le rôle positif de la coordination de cursus et d'en définir formellement les attributs afin d'assurer la continuité en cas de transition.
6. Au niveau communication, le comité recommande à la direction et la coordination qualité d'analyser les types de communication à l'endroit des étudiants ainsi que les mécanismes et canaux déployés pour cela. Cette analyse pourrait aboutir à une catégorisation des messages et à la définition de protocoles avec des responsabilités identifiées. En outre, le comité recommande une communication plus efficace envers les étudiants sur les actions entreprises par la direction en réponse aux problématiques rencontrées dans l'organisation du cursus ou en lien avec le suivi accordé aux évaluations des enseignements par les étudiants.
7. Le comité recommande de renforcer le rôle des délégués comme relais et appuis importants au sein de l'établissement et ses instances de consultation et de décision, ainsi que de systématiser leur présence dans toutes les années du bachelier. Augmenter les temps de rencontre avec ceux-ci pourrait être une piste à même de répondre à ce besoin d'échanges plus efficaces entre direction, enseignants et étudiants.

## 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

#### Pertinence du programme

1. Le comité relève comme un des points forts de la section la présence d'une équipe enseignante dynamique, motivée et très investie avec un souci d'optimiser la pertinence de la formation offerte aux étudiants : partage d'expérience professionnelle, mise à disposition de ressources pour les étudiants, préparation aux certifications techniques, volonté de familiariser les étudiants avec les technologies récentes, volonté également de nourrir des projets porteurs de sens (à titre d'exemple le projet récemment mis en place et visant à faire évoluer la formation vers davantage d'éco-responsabilité), etc.
2. Le comité constate que l'établissement jouit d'une bonne réputation du fait de la qualité de sa formation et de l'employabilité des étudiants qu'il forme. Cependant, malgré cette réputation, il semble que l'établissement pourrait bénéficier d'une meilleure visibilité à l'externe, avec pour but de recruter plus d'étudiants désireux de suivre des études dans une filière riche en débouchés professionnels. Le site internet, fondu dans celui de la Province, est indicatif de cette problématique de la visibilité. L'absence de site web et de médias de communication propres à l'établissement le prive en effet d'un outil qui pourrait renforcer son identité à l'externe et lui servir de vitrine pour informer les étudiants potentiels.

#### Cohérence du programme

3. Le comité constate que le déroulement de la formation semble plus fluide depuis la fin de la co-diplomation avec le CTATC et encore davantage depuis cette année au sortir de la crise sanitaire. Par ailleurs, le comité relève que l'établissement a entrepris des actions (ou envisage de les entreprendre) pour améliorer le programme et son implémentation. Il est à noter cependant que la communication autour des actions d'amélioration vis-à-vis des parties prenantes est à consolider (voir critère A).
4. Sur le plan pédagogique, le comité salue également l'ambition affichée par l'équipe enseignante de privilégier une approche pratique de la matière et de valoriser l'autonomie des étudiants. Ceux-ci sont en effet encouragés à faire bon usage de leurs connaissances et compétences acquises pour développer, en individuel ou collectivement, des solutions pratiques à des cas concrets proposés par les enseignants. Il serait en outre intéressant de veiller à une optimisation de ce fonctionnement par un renforcement de l'interaction entre UEs.
5. Le comité a pris connaissance de la décision prise par l'IETC d'organiser le cursus d'informatique de gestion en 3 ans, de même que de l'effort entrepris pour assurer

l'organisation de chaque UE tous les ans. Ces dispositions permettent de l'avis du comité d'offrir un maximum de flexibilité aux étudiants, leur permettant de suivre la formation au rythme qui leur convient le mieux. Un point d'attention semble cependant nécessaire à formuler au sujet de la charge de travail élevée concentrée sur la 3<sup>e</sup> année du cursus.

## Efficacité et équité du programme

6. Le comité relève comme autre aspect positif l'utilisation régulière, par la direction et l'équipe enseignante, des plateformes existantes (Moodle, Teams, etc.) et des potentialités pédagogiques et de transmission de l'information offertes par celles-ci. Il arrive toutefois que la multiplication des canaux de communication puisse être source de confusion pour les étudiants.
7. Le comité salue l'utilisation de questionnaires/formulaires en ligne à des fins d'enquête ou d'évaluation des enseignements. Cependant, le processus d'élaboration et de suivi des questionnaires ne semble pas en l'état actuel complètement maîtrisé : quelle méthodologie est adoptée lors de l'élaboration des questionnaires afin d'éviter les biais ? comment est assurée la participation des parties prenantes dans ce processus d'élaboration ? comment s'opère la diffusion des questionnaires ? à quelle fréquence est-il opportun de recourir à de telles évaluations des enseignements ? comment s'assurer de toucher le plus grand nombre de participants ? comment restituer les résultats aux parties prenantes ?
8. Le comité a noté la mise en place de mesures afin de lutter contre l'abandon en cours d'études et d'accompagner les étudiants efficacement et équitablement.
  - Prise de contact de la direction avec les étudiants qui abandonnent leurs études à un stade avancé.
  - Utilisation des périodes d'autonomie à des fins de remédiation.
  - Recrutement d'un responsable des stages et centralisation des ressources concernant les stages. Une des premières initiatives de cette personne a été de créer des « cours » dédiés spécifiquement aux stages (accessibles via la plateforme Moodle) et d'une base de données afin de faciliter les démarches de recherche de structures d'accueil pour les étudiants.

## RECOMMANDATIONS

1. Le comité estime que les actions entreprises vont dans le bon sens d'une amélioration continue du programme, mais recommande néanmoins de systématiser la communication autour de ces actions et d'assurer le recueil de feedbacks afin de faciliter la compréhension de ces actions, et leur accueil et appropriation par les parties prenantes.
2. Le comité recommande d'accentuer, d'une part, les échanges inter-UE pour maximiser l'interdisciplinarité, et d'autre part, les échanges transsections entre coordinateurs comme c'est le cas en cours du jour pour faciliter l'échange de bonnes pratiques, notamment pédagogiques, entre les différents programmes d'études dispensés par l'IETC.

3. Le comité préconise une harmonisation de l'usage des outils/plateformes de communication par la direction et les enseignants selon le type d'informations à diffuser en direction des étudiants.
4. Le comité recommande d'améliorer la communication vers l'extérieur par la diversification des canaux (site web propre à l'école, réseaux sociaux, réseaux professionnels, forums, journées portes ouvertes, etc.) afin de renforcer la visibilité de la formation. Il serait également intéressant de s'appuyer, à cette fin, sur un réseau d'anciens étudiants.
5. Le comité préconise de mettre en place un travail collaboratif, réunissant les parties prenantes concernées, autour de la conception des questionnaires d'enquête/d'évaluation des enseignements. Une attention particulière doit être portée au processus d'évaluation des UE en objectivant les phases de conception, de diffusion des questionnaires et de recueil et analyse des données, afin de tirer le meilleur profit des enquêtes et évaluations réalisées, et aussi de manière à éviter d'éventuelles dérives dans le maniement des questionnaires. Une aide extérieure de la part de spécialistes pourrait être un plus. Il pourrait aussi être intéressant d'étendre l'évaluation au cursus globalement, par exemple par les *alumni* et les entreprises partenaires. Enfin, il convient d'assurer le suivi par la communication des résultats et des éventuelles mesures mises en œuvre subséquemment.
6. Au niveau de l'organisation du cursus, le comité recommande un meilleur agencement des unités d'enseignement, avec pour objectif de diminuer la surcharge de travail perçue sur la troisième année du cursus.

## 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

#### Culture qualité de l'établissement et de l'entité

1. Le comité a constaté que le rôle coordination qualité (en tant que fonction structurante de la démarche d'assurance qualité de l'établissement) ne semble pas encore assez visible et lisible pour toutes les parties prenantes, probablement dû au manque de périodes. Le comité a cependant pris note de l'instauration d'une permanence qualité, identifiée à un lieu et à un moment précis, et salue cette initiative qui constitue sans aucun doute un premier pas à même de mieux asseoir le caractère central de la qualité dans l'établissement. Cette initiative manque néanmoins en l'état de relais dans les différentes réunions, notamment celles qui concernent le pilotage des sections. Ces réunions ne semblent en effet pas actuellement intégrer de façon formelle et systématique de points spécifiquement dédiés à la qualité.

#### Implication des parties prenantes

2. Le comité constate que l'équipe enseignante est consciente des attentes concernant la démarche qualité et collabore dans ce sens, notamment lors de réunions réunissant les enseignants intervenant dans le programme d'études. Le rôle du coordinateur de cursus semble être clairement bénéfique dans la structuration de cette collaboration.
3. Le comité a relevé comme un point positif le fait que l'équipe enseignante soit composée d'une diversité de personnes, aux profils différents (chargés de cours et experts), qui semblent très impliquées dans le pilotage de la formation et apportent une plus-value pédagogique et à l'image de l'établissement.

### RECOMMANDATIONS

1. De façon à favoriser la diffusion d'une culture qualité à partir du travail effectué par le coordinateur qualité institutionnel, le comité recommande l'inclusion systématique de points qualité formellement identifiés comme tels dans les réunions, en particulier les réunions de section.

# Conclusion

Le comité a dressé ses constats, analyses et recommandations selon les trois critères préconisés et suivis par l'établissement pour la rédaction de son dossier d'avancement. Le comité a noté des avancées significatives concernant la formalisation et la mise en place des démarches qualité et la réflexion sur les moyens de leur pérennisation pour une amélioration continue.

Nous extrayons quelques points qui nous semblent prioritaires et dont peuvent découler des actions structurantes pour l'établissement.

## **1. Mesurer pour mieux piloter**

Il semble prioritaire de produire des données statistiques sur l'établissement à différents degrés de granularité concernant les étudiants, les UE, les évaluations, les ressources et de les exploiter pour élaborer des tableaux de bord pour le pilotage. La direction ainsi que la coordination qualité pourraient en tirer bénéfice en gagnant en efficacité et en ayant des éléments concrets à même de nourrir la communication en interne tout comme vers l'externe.

## **2. Impliquer les étudiants**

Il pourrait être bénéfique pour l'établissement d'impliquer davantage les étudiants actuels dans la vie de l'établissement via leurs représentants, et les anciens étudiants via un réseau d'*alumni* (à construire). L'implication plus importante des premiers favoriserait l'engagement et la diffusion de la culture qualité tandis que la mobilisation accrue des seconds aiderait à construire et diffuser vers l'extérieur une identité propre à l'établissement et serait par ailleurs source d'opportunités pour la formation (stages, intervenants experts, appui auprès de décideurs, etc.).

## **3. Communiquer plus efficacement**

La communication de l'établissement mérite d'être améliorée sur deux niveaux :

- ↳ Communication interne : il est nécessaire d'analyser son fonctionnement actuel pour mieux comprendre les lacunes qui en découlent, notamment concernant les informations transmises aux étudiants. Ce travail permettra de restructurer les habitudes de communication actuelles en accord avec la recommandation formulée dans le critère A.
- ↳ Communication externe : la formation gagnerait en attractivité et en notoriété si elle réussissait à être davantage visible et à se construire une identité solide, notamment à travers certaines figures clés comme les anciens étudiants. La communication vers l'extérieur pourrait aussi passer par la construction d'un site web propre et une présence active sur les médias où sont présents les futurs étudiants potentiels (réseaux sociaux, plateformes thématiques, sponsoring, etc.).

# Droit de réponse de l'établissement



Évaluation continue  
Informatique  
2022-2023

## Droit de réponse de l'établissement évalué

Commentaire général éventuel :  
néant

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

Nom et signature du  
coordonnateur de  
l'autoévaluation

PAHULYCZ Lionel