



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

## **Evaluation du bachelier « informatique de gestion » 2011-2012**

### **RAPPORT FINAL DE SYNTHÈSE**

**Ecole de Commerce et d'Informatique de la Ville de Liège (ECI Liège)**

Comité des experts :  
M. José FIADEIRO, président  
M. Philippe JANSON, M. Michel LEMOINE,  
M. Elie MILGROM, Mme Monique VINDEVOGHEL, 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 »<sup>1</sup>. Dans ce cadre, le comité des experts susmentionné, mandaté par l'AEQES, s'est rendu les 12 et 13 mars 2012 à l'École de Commerce et d'Informatique de la Ville de Liège afin de 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 des directions concernées à cette étape du processus d'évaluation externe. Ils désirent aussi remercier les enseignants, les étudiants, et les membres du personnel administratif et technique qui ont participé aux entretiens et qui ont témoigné avec franchise et ouverture de leur expérience.

L'objectif de ce rapport est de faire un état des lieux des forces et 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. 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.

---

<sup>1</sup> Cette évaluation couvre les bacheliers professionnalisants « informatique de gestion », « informatique et systèmes » et « e-business » (organisés en hautes écoles et en enseignement de promotion sociale) ainsi que le bachelier de transition et le master « sciences informatiques » (organisés à l'université).

## **PRESENTATION DE L'INSTITUTION**

L'Ecole de Commerce et d'Informatique de la Ville de Liège (ECI Liège) délivre un enseignement supérieur de type court de promotion sociale. Son pouvoir organisateur est la Ville de Liège. Ce pouvoir organisateur est affilié au Conseil des Pouvoirs Organisateur de l'Enseignement Officiel Neutre Subventionné (CPEONS).

Les études supérieures organisées par ECI Liège débouchent sur l'obtention des titres de bachelier en « commerce extérieur », « comptabilité », « droit », « informatique de gestion », et « gestion des transports et logistique d'entreprise ». L'établissement offre aussi des qualifications au niveau secondaire supérieur, dont une de « technicien en informatique ».

## CHAP 1<sup>er</sup> : Programmes et approches pédagogiques

---

### PRINCIPALES FORCES RECONNUES

- 1 La formation dispensée par l'établissement répond adéquatement aux objectifs poursuivis par l'enseignement de promotion sociale. En effet :
  - le comité des experts a pu constater au travers des différents entretiens réalisés lors de la visite que l'enseignement répond aux attentes des étudiants et des employeurs. Les étudiants et les anciens rencontrés se déclarent globalement satisfaits de leur formation et les représentants de la profession que le comité a pu rencontrer soulignent l'autonomie et l'adaptabilité des étudiants de la section ;
  - dans leurs témoignages, les étudiants et les anciens reconnaissent aussi la disponibilité et le soutien qu'ils reçoivent de l'équipe enseignante. Cela est particulièrement important dans le cadre de l'enseignement de promotion sociale.

Recommandation : le comité des experts recommande toutefois que les spécificités du programme soient clairement identifiées et communiquées, notamment au niveau de ce qu'un diplômé de l'établissement est capable de faire à l'issue de ses études. Ceci contribuerait aussi à clarifier et à préciser l'image du programme.

- 2 En ce qui concerne la charge de travail des étudiants, le comité des experts constate qu'une initiative a été prise pour rééquilibrer et pour aménager la charge des projets.

Recommandations : le comité considère cependant qu'il est nécessaire d'aller plus loin en examinant plus en détail la charge globale de travail en s'appuyant sur la norme ECTS (*European Credit Transfer and Accumulation System*), qui ne semble pas être connue. Le comité incite donc l'établissement à :

- repenser la charge de travail afin de la mettre en concordance avec celle attribuée par le Conseil supérieur de l'EPS à chaque unité de formation (UF) dans le cadre de la norme ECTS ;
- expliciter cette charge (notamment la part attribuée au travail à domicile) sur la fiche descriptive de chaque UF.

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

- 3 Le comité des experts apprécie l'accent mis sur les projets transversaux impliquant plusieurs UF et qui visent, en particulier, à développer l'autonomie des étudiants.

Recommandation : le comité recommande toutefois que cette approche fasse l'objet d'une évaluation quant à ses effets bénéfiques en termes d'apprentissage et quant à la charge de travail induite. Il recommande aussi que les évaluations des UF concernées par les projets soient repensées afin de mieux tenir compte de l'évaluation des compétences atteintes dans les projets.

- 4 Le comité des experts apprécie particulièrement l'initiative de proposer des tests de capacités en mathématiques et en français à l'entrée. Il considère même que l'initiative pourrait être élargie aux autres branches.

Recommandation : le comité recommande toutefois de bien expliciter les prérequis des différents cours, par exemple au niveau de la fiche descriptive de chaque UF.

- 5 Le comité des experts constate que le programme comporte une proportion très satisfaisante de pratique, ce qui contribue à une employabilité rapide sur le marché du travail.

Recommandation : le comité recommande cependant de veiller à mettre en pratique des méthodes d'analyse et de modélisation plus en ligne avec les pratiques du marché du travail.

- 6 Le comité des experts apprécie tout particulièrement les initiatives prises pour adapter les cours d'anglais au public de la section.

Recommandations :

- le comité encourage une approche similaire dans les autres cours généraux ;
- il recommande également d'envisager la mise en place de cours de néerlandais.

- 7 Le comité des experts apprécie l'existence d'un document précisant les étapes à parcourir et les échéances à respecter pour réaliser l'épreuve intégrée.

Recommandation : cependant, le comité considère que les modalités d'évaluation de l'épreuve intégrée méritent d'être mieux explicitées, à la fois pour les étudiants et pour les jurys.

- 8 Le comité des experts apprécie la diversité des modes d'évaluation, notamment l'existence d'une part significative d'évaluation continue et formative, y compris l'évaluation par projets.

Recommandation :

- le comité recommande toutefois de mieux expliciter les critères utilisés lors de chaque évaluation et de les communiquer systématiquement aux étudiants ;
- il préconise aussi une meilleure définition des niveaux de performance à reconnaître par les membres du jury dans leur attribution de notes d'évaluation.

#### *PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES*

- 1 La coordination pédagogique du programme n'est ni institutionnalisée ni officiellement organisée. Le comité des experts regrette en particulier l'absence de réflexion collective sur les objectifs et sur la structure du programme, ce qui peut mettre en péril la cohérence de ce dernier.

Recommandations :

- le comité des experts incite l'établissement à créer une fonction de coordonnateur de section et d'un organe (conseil de section) de débat, de réflexion et de concertation afin d'assurer la cohérence des enseignements et celle des évaluations avec les objectifs de formation poursuivis ;
- le comité suggère que le dossier pédagogique du programme, établi par les instances de l'Enseignement de Promotion Sociale, fasse l'objet d'une réflexion collective afin que les enseignants et les étudiants en tirent le meilleur parti possible ;
- le comité recommande la rédaction et la diffusion, pour chaque UF, d'une fiche descriptive complétant l'information figurant dans le dossier pédagogique de manière à faire apparaître les éléments spécifiques du programme de l'établissement.

- 2 Lors de la visite, le comité a constaté que toutes les UF ne disposaient pas de syllabi et de notes de cours. Pour les unités de formation pour lesquelles ils étaient disponibles, leur qualité était très inégale et ne répondait pas toujours aux besoins des étudiants.

Recommandations : le comité des experts recommande dès lors qu'un effort collectif soit fait en vue de fournir aux étudiants des supports de qualité comme il en existe déjà pour certaines UF. Il préconise aussi, entre autres :

- une plus grande attention à la conceptualisation ;
- des approches pédagogiques moins transmissives accordant plus de place à la critique et à l'évaluation des concepts, approches et méthodes présentés ;
- une rédaction visant un meilleur soutien de l'apprentissage ;
- l'inclusion de références bibliographiques et webographiques actualisées, ainsi que des incitations pour les exploiter pendant l'apprentissage.

3 Le comité des experts s'étonne de l'absence de suivi des stages par l'établissement.

Recommandation : le comité recommande à l'établissement de mettre en place un dispositif de suivi efficace des étudiants pendant les stages, ce qui permettrait aussi de développer les relations entre l'établissement et le monde du travail.

4 Les indications relatives aux évaluations qui figurent dans les dossiers pédagogiques des UF ne sont pas toujours suffisamment prises en compte dans les évaluations telles qu'elles sont pratiquées.

Recommandation : le comité considère qu'il est nécessaire qu'une réflexion collective soit menée au sujet des évaluations de toutes les UF, que les critères d'évaluation de chaque épreuve soient précisés et communiqués aux étudiants en temps utile et que le calcul des notes soit expliqué.

5 Même si l'exigence n'apparaît pas dans le dossier pédagogique du programme, le comité des experts constate un manque de préparation au contact avec le monde professionnel dans le cadre de la recherche d'un stage ou d'un emploi.

Recommandation : le comité incite l'établissement à organiser des séances d'aide à la rédaction des CV et des lettres de motivation, ainsi qu'à la préparation aux entretiens d'embauche et aux exposés oraux.

#### **a. Ressources humaines**

- 1 Au niveau des ressources humaines, le comité des experts souligne ce qui suit :
  - lors des entretiens, l'équipe enseignante a été perçue comme très motivée et enthousiaste ;
  - malgré l'absence de structures organisationnelles formalisées, les enseignants prennent des initiatives intéressantes ;
  - le personnel administratif a entamé une démarche de qualité pour améliorer les services qu'il est amené à fournir aux étudiants.

#### Recommandations :

- le comité invite la direction à mettre en place une coordination de section officiellement reconnue et à favoriser le fonctionnement en équipe, les partages et échanges de pratiques entre enseignants ;
- il recommande aussi à la direction de mettre en place une politique de développement et de gestion des compétences des personnels accompagnée des moyens adéquats (formations, évaluations, etc.), à la fois dans les domaines disciplinaires et en matière de pédagogie.

#### **b. Ressources matérielles**

- 1 Au niveau des ressources matérielles, le comité des experts apprécie les interventions d'une association sans but lucratif (ASBL) pour pallier les difficultés rencontrées dans le renouvellement du matériel informatique. Le comité tient à souligner qu'il considère que les procédures d'acquisition de matériel appliquées par le pouvoir organisateur s'avèrent trop lentes, ce qui induit *a minima* deux inconvénients : les livraisons tardives ne permettent plus de bénéficier du matériel adéquat pour la qualité de la formation ; en outre, elles incitent le fournisseur à pratiquer des prix prohibitifs. Dès lors, ces procédures sont, aux yeux des experts, inefficaces et posent la question de la bonne utilisation du denier public.
- 2 Le comité des experts a aussi relevé la création d'un espace de détente, de restauration et de rencontre convivial ("Igloo") autogéré par les étudiants et les professeurs.

### PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES

#### **a. Ressources humaines**

- 1 Le comité regrette fortement que l'établissement n'ait pas le contrôle du recrutement de ses enseignants et, de façon plus générale, que l'établissement ne dispose pas des leviers nécessaires pour mener une gestion efficace de ses ressources humaines.

Recommandation : le comité suggère à l'établissement d'entamer une négociation avec son pouvoir organisateur afin de pouvoir exercer davantage de responsabilités en matière de ressources humaines – par exemple le pouvoir organisateur pourrait utilement déléguer plus de responsabilités à l'établissement en se réservant le pouvoir de contrôle *a posteriori*.

## **b. Ressources matérielles**

- 1 Au moment de la visite, l'utilisation des TICE (Technologies de l'Information et de la Communication pour l'Enseignement) manquait d'organisation et de coordination. Quelques enseignants ont mis en œuvre leurs propres sites web, en partie pour pallier l'absence de plateforme commune et de politique en la matière et, d'autre part, pour des raisons de facilité.

Recommandations :

- le comité des experts considère qu'il importe de distinguer les fonctions de communication (vers l'extérieur et vers l'intérieur) des fonctions de soutien à l'apprentissage (environnement pédagogique) ;
  - pour la partie communication interne et externe assurée par le site internet, le comité recommande qu'un effort important soit fait pour que ce dernier remplisse sa fonction et rende les services attendus. En ce qui concerne le site extérieur en particulier, le comité considère qu'il serait judicieux d'y communiquer les spécificités du programme tel qu'il est dispensé à l'établissement, par exemple au travers des fiches descriptives des UF ;
  - pour la plateforme pédagogique, l'établissement doit la mettre en place (éventuellement en collaboration avec d'autres établissements) de toute urgence et veiller à son utilisation systématique par tous les enseignants pour toutes les UF avec un échéancier précis.
- 2 Malgré l'action de l'ASBL, le comité des experts est forcé de constater qu'une partie du matériel didactique mis à la disposition des étudiants ne correspond pas aux besoins d'une formation en informatique. Il déplore que l'établissement se voie obligé de récupérer du matériel déclassé par d'autres institutions et organisations pour faire face à ses besoins.

Recommandation : le comité encourage l'établissement à poursuivre les démarches déjà entamées afin de surmonter les difficultés résultant des procédures mises en place par le pouvoir organisateur.

- 3 Le comité déplore l'état des sanitaires.

Recommandation : le comité encourage l'établissement à dialoguer avec son pouvoir organisateur de façon à mettre en place une politique de renouvellement des infrastructures de façon à les rendre plus adéquates aux besoins et attentes de la société du 21-ème siècle.



## **CHAP 3 : Relations extérieures et services à la collectivité**

---

### *PRINCIPAL POINT D'AMELIORATION DETECTE*

- 1 Les témoignages recueillis lors de la visite font apparaître que les relations avec le monde professionnel sont insuffisantes et celles avec la collectivité, inexistantes.

#### Recommandations :

- le comité des experts considère que la très faible intégration de l'établissement dans le tissu économique local et régional appelle une politique plus volontariste dans ce domaine, ce qui pourrait notamment se faire de manière coordonnée à l'échelle des différents bacheliers de l'établissement pour favoriser toutes les synergies utiles ;
- le comité préconise en particulier de veiller à participer à des salons et à organiser davantage d'évènements susceptibles de faire venir des représentants du monde socioprofessionnel dans l'établissement, soit par exemple à des « journées portes ouvertes » ou simplement pour exposer ce qu'ils font et partager des expériences, ce qui donnerait aux étudiants une meilleure perception du monde de l'informatique et contribuerait utilement à faire connaître la section.

## **CHAP 4 : Démarche qualité, gouvernance et stratégie**

---

### *PRINCIPALES FORCES RECONNUES*

- 1 Malgré quelques retards, la démarche qualité a été initiée et l'ensemble du corps enseignant, du personnel administratif, et des étudiants s'y est associé :
  - l'évaluation interne a fait prendre conscience de la nécessité de la prise en compte de la qualité et de la gestion de celle-ci ;
  - elle a suscité la création de liens entre les parties prenantes à travers la commission d'évaluation interne composée pour mener l'analyse de la situation ;
  - plusieurs enquêtes de satisfaction ont été diffusées aux enseignants et aux étudiants à l'occasion de l'autoévaluation et des analyses SWOT (Forces, Faiblesses, Opportunités et Menaces) ont été réalisées séparément par les groupes des enseignants, du personnel administratif, et des étudiants ;
  - une bonne analyse de ces enquêtes a été menée par les différents groupes d'acteurs et, plus récemment, dans leur globalité ; des diagnostics pertinents et un certain nombre de pistes intéressantes ont été dégagés sur base de l'analyse ;
  - plusieurs actions avaient déjà été menées entre la remise du rapport d'autoévaluation et la visite, notamment au niveau du fonctionnement du secrétariat, du choix de représentants des élèves, et de la création de l'espace "Igloo" ;
  - le comité a apprécié en particulier la participation très active et constructive des étudiants.

#### Recommandations :

- le comité recommande fortement de pérenniser la dynamique amorcée au niveau de la section, notamment à travers la création d'une fonction de coordinateur de section et d'un conseil de section au sein duquel des réponses puissent être apportés aux nombreuses questions soulevées dans le rapport d'évaluation interne (voir aussi les recommandations au chapitre 1 de ce rapport de synthèse) ;
  - il recommande également de systématiser la récolte de données, de reformuler les questionnaires envoyés aux anciens afin de ne pas les décourager à répondre et d'étendre les cibles de ces questionnaires au monde socioprofessionnel. Il serait sans doute judicieux de faire appel à des spécialistes pour rédiger les formulaires et mener les enquêtes afin d'en retirer des informations fiables et utiles. Un tel effort pourrait être mutualisé avec d'autres établissements de l'EPS.
- 2 Le comité des experts apprécie aussi l'organisation mensuelle de réunions au niveau global de l'ECI pour traiter des questions transversales par rapport aux sections sous la coordination de la sous-directrice.

Recommandation : le comité recommande toutefois que les procès-verbaux des réunions soient rédigés avec plus de détail pour que la prise de décisions, l'attribution de responsabilités et les échéances soient clairement documentées.

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

### *PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES*

- 1 Le rapport d'évaluation interne ne présente pas un plan stratégique détaillant l'articulation globale du suivi des actions relevées ni les priorités retenues.

Recommandation : le comité des experts souligne l'importance de développer une vision stratégique pour la section en impliquant toutes les parties prenantes, y compris celles externes à l'établissement. Il incite l'établissement à établir des priorités et à hiérarchiser les actions dans un plan stratégique à mettre en œuvre dans le cadre d'un véritable « projet qualité ».

- 2 L'établissement n'a pas mis en œuvre un processus de pilotage du programme qui inclut toutes les parties prenantes.

Recommandations : le comité des experts recommande à l'établissement de:

- mettre en place des réunions de section plus régulières, dont au moins une consacrée à la coordination des contenus des cours et une autre à celle des évaluations ;
- inviter les étudiants à participer aux réunions de section pour les parties qui les concernent ;
- mettre en œuvre le processus d'évaluation des enseignements par les étudiants afin d'obtenir une information exploitable pour améliorer la qualité du programme. Le comité préconise aussi que cette évaluation porte sur chaque UF ;
- prévoir les modalités facilitant la participation des anciens et des représentants des employeurs à l'actualisation du programme.

## Conclusion

---

L'image qui ressort de l'analyse du rapport d'évaluation interne, de la visite des lieux et des divers entretiens lors de la visite est celle d'une organisation qui a su tirer parti de l'opportunité offerte par l'évaluation par l'AEQES pour créer une dynamique de recherche d'améliorations à laquelle l'ensemble du corps enseignant, du personnel administratif, et des étudiants s'est associé. La participation très active et constructive des étudiants est à souligner tout particulièrement. Cette plus-value est d'autant plus cruciale que les experts estiment l'établissement menacé par des procédures lentes, inefficaces et peu claires ainsi que par des contraintes qui risquent de freiner la dynamique naissante. Ce manque de soutien par le pouvoir organisateur a une incidence négative sur la modernisation nécessaire de l'établissement dans un contexte concurrentiel.

L'évaluation interne et la perspective de l'évaluation externe ont manifestement suscité une prise en compte d'un certain nombre de questions qui semblaient largement ignorées auparavant. L'impression générale est que de bonnes initiatives sont prises, mais de façon encore trop désordonnée : pas de priorités, pas de moyens, pas de planning, pas d'échéances, pas de critères de réussite, pas de points de contrôle. Le comité des experts considère que l'institutionnalisation de la coordination, notamment par la création d'une fonction de coordonnateur de section et d'un conseil de section formalisé se réunissant régulièrement sur des thèmes prioritaires, permettrait de mener de véritables projets d'amélioration de la qualité, de mieux organiser l'équipe, d'encourager les partages et échanges de pratiques entre enseignants et de donner une plus grande cohérence globale à la formation.

La démarche qualité est là, entre autres, pour aider les établissements à mieux s'intégrer dans une société en constante évolution et à répondre aux attentes d'une communauté qui compte de plus en plus sur la qualité des services qui lui sont fournis. Pour ceci, il est nécessaire de formaliser et de systématiser un certain nombre de procédures pour permettre le pilotage et impliquer toutes les parties prenantes, y compris celles externes à l'établissement. En particulier, il faudrait systématiser l'évaluation des enseignements par les étudiants afin d'obtenir une information exploitable pour améliorer la qualité de la formation et prévoir les modalités facilitant la participation des étudiants à la vie de la section. Cet effort de formalisation contribuerait aussi à créer une culture et une mémoire qui pourrait aider à pérenniser les acquis des démarches qui ont déjà été initiées à l'ECI et améliorer encore le fonctionnement de la section.

Il serait également important d'engager davantage les anciens et le monde socioprofessionnel dans un dialogue avec l'établissement de façon à développer une relation plus structurée et à mieux exploiter ce lien pour faire bénéficier la section d'apports extérieurs et à s'ancrer davantage dans le monde du travail. En effet, l'évolution sociale et économique que l'on observe déjà (et qui devra se développer dans les années à venir) demande que les établissements d'enseignement supérieur (ceux de promotion sociale inclus) s'ouvrent davantage au monde extérieur et soient en mesure d'évoluer conformément aux besoins de la société et de l'économie régionales. Le fait que le secteur tertiaire est en pleine expansion (avec de forts besoins en informatique) donne l'opportunité à l'établissement de développer une plus grande proactivité à l'égard du monde économique, ce que jusqu'à présent elle n'a pas suffisamment pris en compte.

Le comité des experts est conscient que l'établissement a une marge d'autonomie limitée sur de nombreux aspects de son organisation et de son fonctionnement pourtant indispensables à l'accomplissement de sa mission. Ceci dit, le comité encourage l'établissement à faire un usage créatif des degrés de liberté dont il dispose, à tisser des liens avec d'autres établissements d'enseignement supérieur et à exploiter davantage l'utilisation des ressources numériques de plus en plus disponibles – notamment grâce à l'avènement du « *cloud computing* » et à la banalisation de la virtualisation – pour mettre à la disposition des étudiants et des diverses équipes des services utiles d'un point de vue pédagogique et social tout en limitant les investissements en équipement et en personnel.

Enfin, le comité encourage l'établissement, et plus particulièrement les parties prenantes du programme du bachelier en informatique de gestion, à exploiter les recommandations de ce rapport en vue de mettre sur pied, puis d'exécuter, une démarche qualité comportant un certain nombre de projets bien identifiés et menés de manière rigoureuse.

## EN SYNTHÈSE

Points forts	Points d'amélioration
<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ La réponse appropriée de l'enseignement dispensé aux attentes des étudiants et du marché</li><li>⇒ L'encadrement individualisé et le soutien proposés par des enseignants motivés et enthousiastes</li><li>⇒ L'accent mis sur les projets transversaux impliquant plusieurs UF</li><li>⇒ Le programme comportant une proportion très satisfaisante de pratique</li><li>⇒ La démarche qualité ayant suscité la création de liens entre toutes les parties prenantes</li><li>⇒ La participation très active et constructive des étudiants à l'évaluation interne</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ La coordination pédagogique et le pilotage du programme avec toutes les parties prenantes ne sont ni institutionnalisés ni organisés</li><li>⇒ Le manque de suivi efficace des étudiants pendant les stages</li><li>⇒ La qualité du matériel pédagogique mis à disposition des étudiants pour un certain nombre d'UF</li><li>⇒ Les contacts avec le monde socioprofessionnel sont insuffisants</li></ul>

### Opportunités et risques

#### Opportunités :

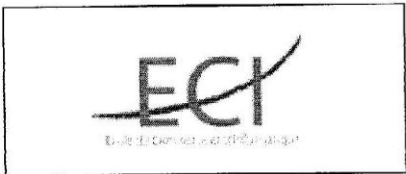
- ⇒ L'existence d'autres établissements avec lesquels l'établissement pourrait collaborer et mutualiser certaines ressources humaines et matérielles est une opportunité qu'il devrait saisir
- ⇒ L'avènement du « *cloud computing* », la banalisation de la virtualisation et l'adoption progressive des réseaux sociaux par la société offrent des opportunités pour accroître, avec des coûts limités, l'offre de services utiles d'un point de vue pédagogique et la visibilité de l'établissement, ainsi que le fonctionnement en réseau avec d'autres établissements

#### Risques :

- ⇒ Un manque de soutien par le pouvoir organisateur, se traduisant par des procédures lentes, inefficaces et peu claires ainsi que des contraintes qui risquent de freiner la dynamique naissante et qui ont une incidence négative sur la modernisation nécessaire de l'établissement dans un contexte concurrentiel

### Recommandations

- ⇒ Développer une vision stratégique pour la section en impliquant toutes les parties prenantes, y compris celles externes à l'établissement
- ⇒ Identifier et communiquer clairement les spécificités du programme tel qu'il est dispensé à l'établissement
- ⇒ Définir et consolider rapidement une plateforme numérique à vocation pédagogique
- ⇒ Créer une fonction de coordinateur de section et d'un conseil de section formalisé se réunissant régulièrement afin de pérenniser la dynamique de concertation créée par la démarche qualité et de veiller à la cohérence des enseignements et des évaluations ; y assurer la participation des étudiants
- ⇒ Systématiser l'évaluation des enseignements par les étudiants afin d'obtenir une information exploitable pour améliorer la qualité de la formation ; prévoir les modalités facilitant la participation des anciens et des représentants des employeurs à l'actualisation du programme
- ⇒ Développer une relation organisée et structurée entre l'établissement et le monde socioprofessionnel afin d'engager ce dernier davantage dans la vie de l'établissement; envisager la participation à des salons et l'organisation de journées portes ouvertes afin de faire connaître la section



**Droit de réponse de l'établissement évalué**

Commentaire général éventuel :

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

Page	Chap.	Point <sup>1</sup>	Observation de fond
4	1	Principales forces reconnues 2	<p>...en s'appuyant sur la norme ECTS (European Credit Transfer and Accumulation System), qui ne semble pas être <b>connue</b>.</p> <p>...en s'appuyant sur la norme ECTS (European Credit Transfer and Accumulation System), qui ne semble pas <b>encore être implémentée</b>.</p> <p>(La norme ECTS n'est en application dans l'enseignement de promotion sociale que depuis la circulaire du 29/06/2010. Elle n'était pas d'application pour l'année académique de référence 2009-2010. Elle était connue mais non encore implémentée en 2010-2011)</p>
10	4	principales forces reconnues 2	<p>le comité recommande toutefois que les procès-verbaux des réunions <b>soient rédigés avec plus de détail</b> pour que la prise de décisions, l'attribution de responsabilités et les échéances <b>soient clairement documentées</b>.</p> <p>le comité recommande toutefois que les procès-verbaux des réunions <b>mentionnent les prises</b> de décisions, l'attribution <b>des</b> responsabilités et les échéances.</p> <p>(Les procès verbaux sont déjà détaillés)</p>

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

M.-J. Defays

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

H. Schyns

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