

**Evaluation du bachelier  
« informatique et systèmes  
(finalité technologie de l'informatique) »**

**2011-2012**

**RAPPORT FINAL DE SYNTHÈSE**

**Ecole Industrielle et Commerciale de la Ville de Namur**

Comité des experts :  
M. José FIADEIRO, président  
M. Patrick BONNIN, Mme Patricia FENERBERG,  
M. Yves JOSKIN, Mme Blandine MAES, experts

**13 juin 2013**

## **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 27 et 28 octobre 2011 à l'École Industrielle et Commerciale de la Ville de Namur (EICVN) afin de procéder à l'évaluation du bachelier « informatique et systèmes (finalité technologie de l'informatique) ». Le présent rapport rend compte des conclusions auxquelles sont parvenus les experts après la lecture du rapport d'autoévaluation rédigé par l'entité et à l'issue des entretiens et des observations réalisés *in situ*.

Tout d'abord, les experts tiennent à souligner la parfaite coopération de la coordination qualité et de la direction concernées à cette étape du processus d'évaluation externe. Ils désirent aussi remercier les enseignants, les étudiants, anciens et actuels, les membres du personnel administratif et technique qui ont participé aux entrevues et qui ont témoigné avec franchise et ouverture de leur expérience. Les experts regrettent cependant l'absence d'experts professionnels lors de la rencontre avec les enseignants, et la présence d'un seul représentant des employeurs.

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 brièvement présenté l'établissement, il 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 Industrielle et Commerciale de la Ville de Namur (EICVN) délivre un enseignement supérieur de type court de promotion sociale. Son pouvoir organisateur est la Ville de Namur. Ce pouvoir organisateur est affilié au Conseil des Pouvoirs Organisateur de l'Enseignement Officiel Neutre Subventionné (CPEONS).

Les études supérieures organisées par l'EICVN débouchent sur l'obtention des titres de bachelier en *informatique et systèmes*, *chimie appliquée* et *secrétariat de direction*. L'établissement organise également des cours en *connaissances de gestion, langues et bureautique*, et une formation *webmaster* de niveau supérieur technique de type court.

Au cours de l'année de référence à l'évaluation interne (2009-2010), seul le premier niveau du bachelier était organisé, ce qui fait que, au moment de la visite, le dernier niveau du bachelier venait juste de débiter et, en particulier, aucune épreuve intégrée n'avait été réalisée. Le comité des experts s'est donc retrouvé face à l'évaluation d'un bachelier en cours de mise en œuvre. Tout au long de ce rapport, il convient de tenir compte de cet élément.

## **CHAP 1er : Programmes et approches pédagogiques**

---

### *PRINCIPALES FORCES RECONNUES*

- 1 Le programme pédagogique de l'établissement répond bien aux missions et aux objectifs généraux de l'enseignement de promotion sociale : concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire, d'une part ; répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socioéconomiques et culturels, d'autre part. L'établissement respecte le profil professionnel et les dossiers pédagogiques élaborés par les autorités compétentes, et a su transcrire les effets des (fortes) contraintes des directives décrétales dans des documents clairs et accessibles.
- 2 L'enseignement est bien adapté aux besoins de l'étudiant, tenant compte de son parcours de formation et de ses compétences.
- 3 L'organisation de l'enseignement répond également aux contraintes horaires et à la disponibilité des étudiants : toutes les unités de formations sont ouvertes chaque année et les cours sont organisés en soirée.
- 4 L'enseignement en « réseaux et informatique » est bien adapté aux besoins du monde industriel et est valorisé par des certifications industrielles. L'établissement en a fait un point fort de la formation qu'il délivre, non seulement pour le bachelier, mais aussi pour d'autres formations complémentaires.
- 5 Les données statistiques recueillies par l'établissement et les témoignages recueillis pendant la visite donnent à penser que l'approche pédagogique est appréciée par les étudiants, avec un accent sur la disponibilité des enseignants via un accompagnement individualisé. La taille des groupes d'étudiants, en particulier, est une opportunité bien exploitée par l'équipe enseignante dans leur approche pédagogique.
- 6 La place des stages dans la formation (ainsi que son accompagnement) a été le sujet d'une réflexion élaborée, notamment au niveau de leur durée et de leur lien avec l'épreuve intégrée. Ceci a conduit à des initiatives pédagogiques telles que la réalisation de séances d'information et la production de documents explicatifs, ainsi qu'à l'élaboration de conseils pour les responsables des stages au sujet de l'accompagnement des étudiants.

### *PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES*

- 1 Bien que l'établissement respecte les directives propres à l'enseignement de promotion sociale, les valeurs proclamées sont, sans altération, celles de l'autorité de tutelle. L'absence de vision et de déclaration de mission spécifiques se constate dans la formation comme dans les procédures, ce qui pourrait nuire à l'identité et à la visibilité de la section « informatique et systèmes » de l'EICVN.

Recommandations : le comité des experts invite l'établissement à développer un projet pédagogique propre en dialogue avec les partenaires locaux, institutionnels et professionnels, et à mieux articuler le projet pédagogique avec les certifications industrielles (qui ne doivent pas être assimilées à une finalité pédagogique). L'établissement devrait compléter les documents officiels par les spécificités de son propre programme (à l'intérieur du cadre imposé et en exploitant les degrés de liberté), et promouvoir ces spécificités à l'extérieur.

- 2 La coordination pédagogique n'est ni institutionnalisée ni officiellement organisée et, en conséquence, l'évolution générale du programme manquent de coordination. En effet :
- il n'y a pas de réunions du corps des enseignants (experts vacataires inclus) ;
  - les délibérations se font individuellement entre la direction et chaque enseignant ;

#### Droit de réponse de l'établissement

- les choix et changements au niveau des contenus, la façon de les dispenser, d'évaluer les étudiants et la remédiation se font à la discrétion des enseignants, même s'il leur arrive de se concerter de manière informelle.

Recommandation : le comité des experts recommande d'envisager de mettre en place un coordinateur pédagogique de façon à :

- assurer la cohérence globale du cursus et son adéquation à la mission et au projet pédagogique de l'établissement ;
- intégrer des acteurs issus du monde professionnel dans les processus de réflexion ;
- mettre en place des réunions de concertation entre les enseignants afin d'assurer le suivi des enseignements, favoriser les regards croisés sur les contenus, les approches pédagogiques et les évaluations ;
- établir une culture qui favorise le partage et le transfert entre collègues afin de pérenniser les savoirs et les méthodes ;
- et ainsi soulager la direction d'une fonction qui requiert une attention spécifique au profil de chaque bachelier.

- 3 La formation manque de visibilité et d'application pratique. Or, dans le cadre d'un bachelier professionnalisant comme celui dispensé par l'établissement, il est important d'accorder à ce type de formation une plus grande importance.

Recommandations : le comité des experts suggère à la section d'organiser davantage de travaux pratiques et de projets, ainsi que de revoir à la baisse l'utilisation des outils de simulation dans l'apprentissage et d'envisager de se doter d'un laboratoire d'électronique.

- 4 L'utilisation de la plateforme Claroline comme outil pédagogique et de communication est encore faible, tant au niveau du nombre d'enseignants qui l'exploitent que des contenus qui y sont entreposés.

Recommandations : le comité des experts incite l'établissement à prioriser et coordonner l'action « organisation d'un atelier pédagogique pour le dispositif *e-learning* » avec un échéancier précis. Cette action doit prévoir de systématiser l'utilisation de la plateforme, afin d'assurer une cohérence globale et un appui uniforme et effectif aux étudiants. Il s'agit notamment de mettre en place des fiches standardisées pour diffuser auprès des étudiants les modalités et les critères d'évaluation de chaque unité de formation, les spécificités des programmes suivis et la bibliographie recommandée, ainsi que d'organiser la mise à disposition des syllabi. Le comité considère que cette plateforme pourrait également être utilisée par les enseignants pour optimiser la coordination pédagogique.

- 5 Malgré que cela n'apparaisse pas comme requis dans le dossier pédagogique, le comité des experts constate un manque de préparation des étudiants pour entreprendre des démarches auprès des entreprises, notamment dans le cadre de la recherche de stage.

Recommandations : le comité des experts suggère que la recherche des stages soit pilotée avec un suivi régulier. Il incite la section à mettre en ligne des outils d'aide à la recherche de stage et à organiser une

aide à la rédaction de CV et lettres de motivation, ainsi qu'à la préparation aux interviews. Ceci pourrait faire appel à la collaboration de représentants du monde socioprofessionnel local ou à des ressources mises à la disposition des étudiants sur la plateforme de *e-learning*.

- 6 La formation en anglais n'est pas suffisante pour certains étudiants, et n'est pas assez ciblée sur l'informatique. Selon les témoignages, il s'agit d'un problème récurrent dû au manque de ressources : d'un côté, l'unité 1 est organisée ailleurs selon un horaire qui n'est pas compatible avec la disponibilité des étudiants ; d'un autre côté, les unités assurées par l'établissement réunissent des étudiants de chimie et d'informatique.

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

Recommandations : le comité des experts encourage l'établissement à résoudre le problème des cours d'anglais, par exemple en partenariat avec d'autres établissements ou par la mise en ligne de ressources *e-learning*.

- 7 La norme ECTS (*European Credit Transfer and Accumulation System*) — qui mesure la charge effective des cours, travaux pratiques, travaux dirigés, exercices, projets et mémoires, ainsi que le travail individuel hors cours — est peu connue et non exploitée.

Recommandations : le comité des experts préconise qu'un plan de réflexion-action soit entamé par l'établissement portant sur la mise en œuvre du système ECTS de façon à ce que la charge effective de travail des étudiants soit mise en concordance avec celle attribuée par la Communauté française à chaque unité de formation. Il incite aussi l'établissement à bien communiquer cette charge (notamment la part attribuée au travail à domicile) aux étudiants et à l'explicitier sur la fiche de chaque unité de formation.

## **CHAP 2 : Ressources humaines et matérielles**

---

### *PRINCIPALES FORCES RECONNUES*

- 1 En ce qui concerne les ressources humaines, le comité des experts souligne ce qui suit :
  - le personnel (enseignant, administratif et direction) est très disponible. Les témoignages recueillis, ainsi que les données statistiques obtenues par l'établissement, font penser que les besoins des étudiants tendent à être satisfaits dans toute la mesure du possible ; les étudiants se sentent bien accompagnés.
  - le corps professoral est stable en ce qui concerne les unités de formation principales.
  - la communication entre le directeur et les enseignants est directe.
  - les enseignants rencontrés sont motivés et compétents. Le comité des experts apprécie la façon dont ils s'engagent dans les procédures administratives et pédagogiques, ainsi que dans les certifications.
  
- 2 En ce qui concerne les ressources matérielles, le comité des experts souligne ce qui suit :
  - les laboratoires informatiques (dont un laboratoire « réseaux et systèmes d'exploitation ») sont bien équipés et disponibles même en journée.
  - des démarches ont déjà été mises en œuvre pour élargir l'implantation de la plateforme Claroline (sous-utilisée à présent).
  - un réseau wifi est disponible.

### *PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES*

- 1 En ce qui concerne les ressources humaines, le comité des experts souligne ce qui suit :
  - les processus de gouvernance sont à améliorer. Trop de responsabilités sont concentrées dans le chef de la direction : administration, organisation des horaires, distributions des locaux, relations extérieures, coordination pédagogique, et même la maintenance technique des réseaux et serveurs. En effet, il n'y a pas de mécanismes de délégation ou de partage effectif des tâches qui pourraient se passer d'intervention au plus haut niveau.
  - aucun enseignant n'est à temps plein pour le bachelier, ce qui rend la coordination pédagogique plus difficile.
  - l'établissement n'a pas de technicien informatique, la gestion de l'infrastructure étant assurée par la direction.

Recommandations : le comité des experts recommande la création de compétences dédiées à la coordination pédagogique et au parc informatique en vue de libérer la direction d'une partie des tâches plus techniques et de lui permettre de s'investir davantage dans la définition des lignes stratégiques de développement de l'établissement, la gestion du personnel pédagogique et administratif, la coordination administrative et les relations extérieures (aussi bien au niveau des entreprises que des administrations et organismes locaux).

- 2 En ce qui concerne les ressources matérielles, le comité des experts souligne ce qui suit :
  - le manque d'un laboratoire d'électronique nuit à la formation.
  - la multiplication des sites internet avec des objectifs parfois similaires ne facilite pas la recherche d'informations.

- davantage d'outils logiciels pourraient être mis à la disposition des étudiants pour les aider à travailler en groupe sur des projets communs, ainsi qu'à gérer le développement de projets individuels.
- l'établissement manque de locaux adaptés aux besoins de l'équipe pédagogique, tels qu'une salle des professeurs en propre (au moment de la visite, elle était partagée avec le secrétariat).
- la bibliothèque de l'établissement est accessible aux professeurs uniquement, ce qui n'encourage pas l'auto-apprentissage chez les étudiants.
- les sanitaires sont peu adaptés et agencés comme si la population de l'établissement était exclusivement masculine.
- les infrastructures ne sont pas adaptées à la mobilité réduite.

Recommandations :

- Le comité des experts incite l'établissement à faire une utilisation plus efficace des technologies de l'information pour améliorer la communication au sein de l'établissement (entre les étudiants, les enseignants et le secrétariat), notamment en rationalisant le contenu des deux sites et de Claroline.
- Il suggère que l'établissement mette à la disposition des étudiants des outils de collaboration pour mieux travailler en équipe et produire du logiciel conforme aux exigences modernes. Le comité des experts pense notamment à l'apprentissage de la maîtrise de la qualité pour la pérennité des logiciels et à la gestion des versions. Ceci serait utile aux étudiants pour les stages et les épreuves intégrées, notamment en garantissant que leur travail est sauvegardé au fur et à mesure de sa production, ainsi qu'aux enseignants et maîtres de stage pour mieux suivre le progrès des étudiants.
- Il invite aussi l'établissement à améliorer le contenu de la bibliothèque et son accessibilité aux étudiants, par exemple à travers l'acquisition ou le partage de ressources en ligne.
- Le comité des experts encourage finalement 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 conformes aux besoins et attentes.



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

---

### PRINCIPALES FORCES RECONNUES

- 1 L'établissement a poursuivi une stratégie gagnante de partenariat avec des académies industrielles, telles que la Cisco Networking Academy, la Microsoft IT Academy et le Linux Professional Institute. Ces partenariats lui permettent de valoriser les enseignements au niveau du bachelier et de répondre aux besoins locaux pour des formations certifiantes à la demande des employés comme des employeurs.
- 2 Il a aussi su établir des partenariats avec différents centres et institutions – le Cefora, la Province de Namur, la Ville de Namur, la Mirena et le Forem – ainsi qu'avec des fournisseurs de logiciels.
- 3 Des initiatives de promotion de l'établissement sont déjà en route à travers la participation à des salons et l'organisation de spots publicitaires à la radio.

### PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES

- 1 La communication avec les anciens est faible (voire inexistante). Le comité des experts regrette que, malgré le fait qu'un graduat en informatique ait fonctionné avant le bachelier, il n'ait pas été possible d'organiser une rencontre avec d'anciens étudiants.

Recommandations : le comité des experts invite l'établissement à mettre en place des procédures de suivi des anciens, ainsi que des moyens de communication qui leur soient adressés. Cela pourrait les aider pour leur insertion professionnelle (par exemple, à travers le partage d'offres d'emploi reçues par l'établissement), les engager davantage dans la vie de l'établissement et favoriser le contact entre eux et les étudiants actuels (par exemple, pour faciliter la recherche des stages).

- 2 Les contacts avec le monde professionnel sont encore insuffisants.

Recommandations :

- Le comité des experts incite l'établissement à introduire des représentants du monde professionnel dans les jurys de l'épreuve intégrée de façon à renforcer les liens avec les entreprises et augmenter la visibilité de l'établissement.
- Il préconise aussi d'associer les professionnels à l'actualisation du programme de façon à s'assurer que les formations répondent aux besoins industriels, et à engager les entreprises davantage avec la vie de l'établissement.

- 3 Malgré la politique de communication mise en place, l'EICVN est encore peu connue.

Recommandations :

- Le comité des experts propose que l'établissement concrétise des initiatives qui, comme les « *jobdays* » prévus dans les fiches d'action (reconnus d'ailleurs par les représentants des employeurs comme étant une bonne pratique), permettent à l'établissement et aux entreprises de se faire connaître, et aux étudiants de rencontrer des entreprises et des lieux de stage ou d'emploi potentiels.
- Il préconise aussi de reconsidérer et renforcer les moyens de communication avec l'extérieur en général.

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

---

### *PRINCIPALES FORCES RECONNUES*

- 1 L'établissement a bien engagé la démarche qualité avec l'aide des agents qualité du réseau CPEONS et les outils que le réseau a mis à sa disposition. La commission d'évaluation interne a visiblement bien travaillé : elle a réalisé des enquêtes auprès des étudiants et des chargés de cours, tenu des réunions, dressé des procès-verbaux, et établi une liste de points d'actions. Au moment de la visite, les fiches déjà partiellement élaborées dans le rapport avaient été complétées et la commission s'était réunie afin de fixer des priorités (parmi lesquelles cinq sont prévues pour l'année en cours).
- 2 Le comité des experts a aussi apprécié le niveau de participation des nombreux étudiants à de la commission d'évaluation interne.
- 3 La rédaction d'un guide étudiant, disponible à l'entrée de l'établissement avec d'autres informations utiles sur l'école et ses formations, est aussi à pointer.

### *PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES*

- 1 La commission d'évaluation interne n'a pas produit de réel plan stratégique pour le suivi des actions relevées. Le nombre de points repérés pendant l'exercice d'autoévaluation a beau être élevé (84 en tout), ils sont d'un niveau très variable. Il n'y a pas assez de détails sur l'articulation globale et on ne perçoit pas les priorités. Les procès-verbaux des réunions de la commission manquent aussi de détail, surtout depuis novembre 2010.

Recommandations : le comité des experts incite l'établissement à établir des priorités et hiérarchiser les actions à court, moyen et long terme dans un plan stratégique, et ceci en s'appuyant sur l'expérience vécue pendant le graduat.

- 2 La récolte et l'analyse des données pour le pilotage du programme est insuffisante, ce qui compromet l'obtention d'une bonne cohérence globale du cursus et de son adéquation à la mission de l'établissement.
  - Le rapport d'évaluation se retranche plus d'une fois derrière le fait que l'année de référence de l'évaluation était aussi la première année du baccalauréat pour justifier l'impossibilité de produire des statistiques ou de rapporter le déroulement des stages. Pourtant, ce baccalauréat est l'héritier de formations antérieures très proches, l'avant dernière en date étant le graduat en informatique et systèmes (finalité : technologie de l'informatique). Les grandes similitudes entre les deux formations auraient permis à la commission d'évaluation interne de prendre en compte la performance de ces années antérieures pour étoffer les analyses et dresser un plan stratégique basé sur les expériences vécues.
  - Une procédure systématisée pour l'évaluation des enseignements par les étudiants n'a pas été mise en place (seule une enquête de satisfaction a été menée auprès des étudiants). Le rôle de la commission de concertation dans ces évaluations n'est pas clair non plus.

Recommandations : le comité des experts incite l'établissement à mettre en œuvre un processus de pilotage qui inclue toutes les parties prenantes afin de mieux actualiser ou adapter les programmes. Ceci aussi afin de corriger les approches pédagogiques quand cela s'avère nécessaire pour mieux atteindre les objectifs globaux de formation. Il recommande en particulier de :

- introduire des procédures systématisées de récolte et d'analyse des données, et d'étendre la cible des enquêtes aux anciens et aux employeurs – le comité invite aussi l'établissement à

adopter une attitude proactive et à développer les questionnaires mieux adaptés à ses besoins et ses modes de fonctionnement ;

- 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 unité de formation ;
- mettre en place des réunions de section 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.

Le comité des experts tient à préciser qu'une telle évaluation systématique du contenu des programmes et des approches pédagogiques ne nuit en rien à la liberté pédagogique de chaque enseignant, ni au côté humain et individualisé de la formation.

## Conclusion

---

L'image qui ressort de l'analyse du rapport d'évaluation interne et des rencontres lors de la visite est celle d'une petite structure qui laisse une large part à l'organisation informelle, aux procédures verbales, à la confiance et à la liberté que l'on accorde aux chargés de cours. La grande disponibilité du personnel (enseignant, administratif et direction) fait que les besoins des étudiants tendent à être satisfaits dans toute la mesure du possible, et que les étudiants se sentent bien encadrés. Cependant, il serait important d'améliorer la coordination pédagogique de façon à systématiser le travail et la réflexion en commun des enseignants afin d'assurer la diversité et la cohérence des approches pédagogiques, favoriser les regards croisés sur les contenus et les évaluations, et disposer d'un aperçu global sur la performance et les besoins individuels des étudiants.

Il est aussi ressorti très clairement des témoignages recueillis que trop de responsabilités sont concentrées dans le chef de la direction (tâches administratives, organisation des horaires et distributions des locaux, relation extérieures, coordination pédagogique, et même la maintenance technique des réseaux et serveurs) sans qu'il n'y ait de mécanismes de délégation ou de partage effectif de tâches qui pourraient se passer d'intervention au plus haut niveau. Ceci semble nuire à ce que l'établissement puisse se consacrer davantage à la définition de ses mission et projet pédagogiques spécifiques, aux lignes stratégiques de son développement, à la gestion du personnel pédagogique et administratif, à la coordination administrative et aux relations avec les partenaires locaux, institutionnels et professionnels.

Or, 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 (y compris ceux de promotion sociale) s'ouvrent davantage au monde extérieur et soient préparés pour évoluer en symbiose avec la société et l'économie régionales. La démarche qualité est là justement pour aider les établissements à mieux s'intégrer dans une société en constante évolution. Ils doivent établir une identité propre (mission et projet) qui leur permette de faire face à des institutions concurrentes qui auraient une offre différente. Ils doivent adopter des procédures plus formelles et systématisées, grâce auxquelles ils pourront piloter leurs programmes et communiquer avec toutes les parties prenantes, entreprendre des démarches d'amélioration quand il le faut, et ainsi répondre aux attentes d'une communauté qui requiert sans cesse plus de qualité dans les services échangés. Ces démarches sont compatibles avec la petite taille d'un établissement tel l'EICVN, et ne nuisent en rien à la liberté pédagogique de chaque enseignant, ni au côté humain et individualisé de la formation.

Le fait que la section a su développer des partenariats stratégiques avec des académies professionnelles, lui permettant de proposer un enseignement bien adapté aux besoins du monde industriel, devrait aider l'EICVN à faire face à ces défis. Le vivier d'entreprises en informatique qui existe dans la région couplé au fait que le secteur tertiaire est en pleine expansion (avec de forts besoins en informatique) sont des opportunités qu'il serait important de saisir.

Le comité des experts est parfaitement conscient que l'établissement n'a pas de réel pouvoir de décision à certains niveaux et qu'il doit respecter des contraintes, souvent très fortes, imposées par des directives décrétales au niveau de l'enseignement de promotion sociale, ou par le pouvoir organisateur. Ceci dit, il encourage l'établissement à faire un usage créatif des degrés de liberté dont il dispose, à exploiter l'utilisation des ressources sans cesse plus disponibles du monde numérique pour compléter l'apprentissage des matières ou permettre l'auto-apprentissage dans des matières complémentaires, à engager davantage les milieux professionnels à participer à son projet, et à se mettre en réseau avec les autres établissements d'enseignement supérieur (en promotion sociale, hautes écoles, et également universités) pour développer ou partager des ressources (par exemple, au niveau des bibliothèques numériques). L'avènement du « *cloud computing* », la banalisation de la virtualisation et l'adoption progressive des réseaux sociaux par la société offrent des opportunités pour limiter les investissements en ressources matérielles et en coûts d'exploitation de services utiles d'un point de vue pédagogique ou administratif.

En clair, le défi est de s'engager davantage dans la construction d'un écosystème socio-économique régional.

## EN SYNTHÈSE

Points forts	Points d'amélioration
<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ L'enseignement en « informatique et systèmes » est bien adapté aux besoins du monde professionnel et valorisé par des certifications industrielles</li><li>⇒ L'approche pédagogique est appréciée par les étudiants, notamment la disponibilité des enseignants via un accompagnement individualisé</li><li>⇒ Les laboratoires informatiques sont bien équipés et disponibles en journée</li><li>⇒ Les partenariats avec la Cisco Networking Academy, la Microsoft IT Academy et le Linux Professional Institute</li><li>⇒ La détermination de l'établissement à adopter une démarche qualité et l'appui reçu du CPEONS</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ L'absence de vision et de déclaration de mission pédagogiques spécifiques</li><li>⇒ L'absence de coordination pédagogique en général, et d'une procédure systématisée pour l'évaluation des enseignements en particulier</li><li>⇒ L'absence d'un réel plan stratégique de suivi des actions relevées par l'exercice d'autoévaluation</li><li>⇒ La faible utilisation de la plateforme Claroline comme outil pédagogique et de communication</li><li>⇒ Les contacts encore insuffisants avec les anciens et le monde professionnel</li></ul>

Opportunités et risques
<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Le fait que l'EICVN soit le seul établissement de la région de Namur à dispenser une formation « technologie de l'informatique » en promotion sociale, qu'un vivier d'entreprises en informatique existe dans la région, et que le secteur tertiaire dans la région soit en pleine expansion (avec de forts besoins en informatique) sont des opportunités que l'établissement peut saisir.</li><li>⇒ L'avènement du « <i>cloud computing</i> », la banalisation de la virtualisation et l'adoption progressive des réseaux sociaux par la société offrent des opportunités pour limiter les investissements en ressources matérielles et en coûts d'exploitation de services utiles d'un point de vue pédagogique ou administratif. Ces opportunités peuvent être saisies par l'établissement dans le cadre de réseaux existants ou à créer.</li><li>⇒ La baisse des effectifs étudiants (promotion entrante) est un vrai risque qui pourrait être adouci à travers une meilleure gestion de la demande et l'élaboration (et l'exécution) d'un projet et d'une vision propres qui permettraient la promotion de l'établissement face à la concurrence.</li></ul>

Recommandations
<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Développer un projet pédagogique en dialogue avec les partenaires locaux, institutionnels et professionnels, et mettre en place un coordinateur pédagogique afin d'assurer la cohérence globale du cursus et son adéquation à la mission et au projet pédagogique de l'établissement.</li><li>⇒ Etablir des priorités et hiérarchiser les actions relevées par l'exercice d'autoévaluation (court, moyen et long terme) sous la forme d'un plan stratégique, et introduire des procédures systématisées de récolte des données, notamment pour l'évaluation des enseignements.</li><li>⇒ Systématiser l'utilisation de la plateforme Claroline et assurer une utilisation plus efficace des technologies de l'information pour améliorer la communication au sein de l'établissement et avec l'extérieur.</li><li>⇒ Mettre en place des procédures de suivi et des moyens de communication pour les anciens.</li></ul>

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


*Commentaire général éventuel :*

Nous marquons notre accord sur l'évaluation externe. Les observations formulées ci-après sont techniques et ne remettent pas en cause l'orientation générale de l'évaluation.

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

Page	Chap.	Point <sup>1</sup>	Observation de fond
5	1	Améliorations, 2	« <i>les délibérations se font individuellement entre la direction et chaque enseignant</i> ». Nous respectons le décret de notre type d'enseignement (Promotion sociale) qui indique que le Conseil des études habilité à délibérer les étudiants d'une unité de formation autre que l'Epreuve intégrée est constitué de la Direction ou d'un représentant de la Direction et du ou des professeurs qui ont enseignés dans l'unité de formation (Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 20 juillet 1993 portant règlement général des études de l'enseignement supérieur de Promotion sociale de type court et de régime 1 – modifié le 27 mai 2009 – chapitre X).
6	1	Améliorations, 6	« <i>... l'unité 1 est organisée ailleurs...</i> » L'unité 1 du cours d'« Anglais en situation appliqué à l'enseignement supérieur » est un prérequis et l'établissement n'est pas tenu de l'organiser. Il est conseillé aux étudiants qui n'ont pas le niveau requis de se former par l'intermédiaire d'autre(s) organisme(s).

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

BERG Philippe  


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

EL ALLOUÏ YASHINA  
