



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

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

### **RAPPORT FINAL DE SYNTHESE**

#### **Institut des Carrières Commerciales (ICC)**

Comité des experts :

Bruno SCHRÖDER, président  
François CONSTANT, Fabrice KORDON,  
Robert LEGAZ, Joseph PIRSON, 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 de tous les cursus en « Informatique »<sup>1</sup>. Dans ce cadre, le comité des experts susmentionné, mandaté par l'AEQES, s'est rendu les 5 et 6 mars 2012 à l'Institut des Carrières Commerciales (ICC), afin de procéder à l'évaluation du bachelier en « 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 de leurs auditions 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 entrevues 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 » (organisé à l'université).

## **PRÉSENTATION DE L'INSTITUTION**

L'Institut des Carrières Commerciales est un institut d'enseignement secondaire et supérieur de promotion sociale de la ville de Bruxelles. Il s'inscrit dans la tradition de cours commerciaux créés en 1902 et dans l'évolution de l'enseignement supérieur économique de type court. C'est dans ce cadre que le bachelier en Informatique de gestion a vu son premier cycle se terminer au 31 décembre 2010.

L'institut est inséré dans le tissu social de l'agglomération bruxelloise et propose un enseignement, en cours du soir, qui s'inscrit dans la perspective de l'apprentissage tout au long de la vie.

## **CHAP 1 : Les programmes d'études et les approches pédagogiques**

---

### *PRINCIPALES FORCES RECONNUES*

- 1 Le comité des experts estime que l'établissement répond aux objectifs de l'enseignement de promotion sociale comme en témoigne le parcours professionnel des étudiants diplômés. L'établissement témoigne d'une excellente insertion dans l'environnement local, parfaitement perçue et appréciée par les étudiants rencontrés.
- 2 Le comité des experts a particulièrement apprécié le dynamisme et la volonté des étudiants rencontrés. Ils correspondent parfaitement au public cible de l'institution et de l'enseignement de promotion sociale et manifestent clairement leur volonté de bénéficier pleinement de la formation proposée. Le comité des experts est persuadé que la volonté de réussir de ces étudiants est une force considérable.
- 3 Tous les entretiens confirment la disponibilité des professeurs, leur proximité avec les étudiants et leurs qualités pédagogiques.
- 4 Le comité des experts apprécie la mise en œuvre de la plateforme Claroline.
- 5 Le comité des experts apprécie que toutes les unités de formation (UF) soient organisées chaque année et que la volonté de l'établissement soit de donner aux étudiants une grande flexibilité pour organiser leur curriculum.
- 6 Le comité des experts apprécie la place faite aux travaux de groupe et à la formation en gestion de projets, permettant aux étudiants de se familiariser avec ces deux éléments fondamentaux de leur future organisation du travail.
- 7 Sur le plan des évaluations, le comité des experts apprécie le système d'évaluation continue et la conception de l'épreuve finale récapitulative.
- 8 Le comité des experts apprécie les documents de support de stages et d'épreuves intégrées ainsi que l'organisation des stages et épreuves intégrées en différentes étapes, particulièrement bien balisées.

### *PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES*

- 1 La coordination de l'équipe enseignante est un défi récurrent de l'enseignement de promotion sociale du soir. Les horaires différents, la présence à temps partiel sur le site favorisent plutôt la constitution d'une collection d'individualités, parfois forte.

Recommandation : le comité des experts recommande de renforcer la coordination de section en lui allouant plus de temps et de moyens, de formaliser les réunions entre enseignants et de les situer en dehors des heures de cours.

- 2 L'utilisation de Claroline n'est pas généralisée et peut sembler aléatoire et désordonnée. Toutes les UF ne s'y trouvent pas, il n'y a pas de recours systématique au parcours pédagogique et une approche basée sur l'utilisation des serveurs personnels des enseignants semble davantage utilisée.

Recommandation : généraliser Claroline et l'utiliser de manière volontariste comme source unique d'information.

- 3 Les supports de cours présentent peu de matériel original, ce qui peut poser des problèmes de droits d'auteur.

Recommandation : développer des supports de cours respectant les droits d'auteur.

- 4 Les supports de cours ne montrent pas d'usage généralisé des tables de matières ou d'index et manquent d'indication de ressources et de références bibliographiques supplémentaires.

Recommandation : systématiser la structure commune des supports de cours.

- 5 Il n'y a pas de fiches ECTS, malgré la présentation des dossiers pédagogiques de la Communauté française par compétences et capacités terminales.

Recommandation : d'une part, systématiser la création et l'utilisation des fiches ECTS et d'autre part, accorder les valeurs ECTS avec les charges effectives de travail.

- 6 Les étudiants apprécieraient un feed-back plus individualisé lors des corrections des exercices et lors des stages et épreuve intégrée ainsi que plus d'exercices pratiques dans les UF systèmes et réseaux.

Recommandation: suivre de façon plus individuelle les travaux pratiques, la préparation à l'épreuve intégrée et les stages, notamment, pour ce dernier cas, en réalisant une visite sur les lieux de stage.

- 7 Le nombre de diplômés est faible par rapport au nombre d'inscrits et le nombre d'abandons est significatif au moment de l'épreuve intégrée.

Recommandation : mettre en œuvre une stratégie de prévention des échecs et des abandons et d'accompagnement à travers tout le cursus.

- 8 Les étudiants diplômés disposant d'un travail confirment l'intérêt de disposer de possibilités de formation en langue et en communication professionnelle, particulièrement en écriture de CV.

Recommandation: intégrer ces différents aspects dans la formation.

- 9 L'incorporation de bonnes pratiques de l'industrie n'est pas à l'œuvre actuellement dans le programme.

Recommandations :

- mettre en œuvre une politique de suivi technologique et de mise à niveau des cours en fonction de l'évolution de la discipline (*cloud*, programmation mobile, par exemple) et des besoins des entreprises.
- introduire, dans tous les cours, les notions de base de la sécurité, du test des logiciels, de l'estimation du temps de travail et de la documentation des codes. Ces notions sont fondamentales dans la vie professionnelle et doivent devenir une composante permanente de toute activité.
- développer les examens sur machine, allant jusqu'à l'exécution du code.

## CHAP 2 : Les ressources humaines et matérielles

---

### PRINCIPALES FORCES RECONNUES

- 1 Le comité des experts a rencontré des équipes enseignantes et administratives qualifiées et motivées, faisant preuve d'une grande proximité et disponibilité à l'égard des étudiants.
- 2 Le comité des experts apprécie particulièrement le dynamisme et le rôle moteur du secrétariat et l'efficacité de l'organigramme individualisé.
- 3 Le comité des experts apprécie l'existence d'un coordinateur de section.
- 4 Les locaux sont agréables et le comité des experts apprécie leur regroupement sur un même plateau.
- 5 Les étudiants confirment que le parc informatique satisfait à leurs besoins.

### PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES

- 1 Le niveau d'entrée des étudiants est variable et influence la capacité des étudiants à réussir.

Recommandation : le comité des experts recommande d'envisager de renforcer l'adéquation de l'encadrement à l'enseignement de promotion sociale en proposant des remédiations en langues et mathématiques, un programme de remise à niveau et un encadrement accru des stages et de l'épreuve intégrée.

- 2 Bien que les étudiants confirment que le parc informatique installé correspond à leurs besoins, sa gestion souffre d'un certain nombre de limitations qui devraient être levées:
  - La configuration ne permet pas de réaliser suffisamment d'exercices systèmes et réseaux.
  - La gestion des configurations est certes professionnelle mais n'est pas adaptée aux besoins de l'enseignement, particulièrement sur le plan de la flexibilité de gestion des logiciels nécessaires aux cours et aux exercices
  - Les heures de *helpdesk* et les modalités de support sont totalement inadaptées aux besoins de l'enseignement du soir. Comment régler les problèmes qui se posent en soirées quand le *helpdesk* ferme à 17h ?

Recommandation : le comité des experts recommande impérativement de revoir le contrat de support avec le GIAL pour l'adapter aux besoins spécifiques de l'enseignement.

- 3 L'offre de formation continuée correspondant aux besoins des enseignants ne leur semble pas accessible.

Recommandation: le pouvoir organisateur devrait s'impliquer davantage dans la mise à disposition de moyens de formation continuée adaptée à l'enseignement de l'informatique de gestion.

- 4 Le secrétariat semble souffrir d'une surcharge administrative certaine.

Recommandation : l'organigramme individualisé pourrait faire l'objet d'un travail d'épreuve intégrée en vue d'une gestion automatisée.

- 5 Le site web est à améliorer sur le plan des informations destinées aux étudiants. Les entretiens avec les étudiants conduisent les experts à penser que les informations accessibles ne semblent pas permettre aux étudiants de comprendre la structure des UF.

Recommandation : revoir le site web et les informations destinées aux étudiants.

- 6 La bibliothèque de la Haute Ecole Francisco Ferrer est accessible mais ne permet pas les emprunts pour les étudiants et les enseignants.

Recommandation : renégocier les accords avec la bibliothèque.

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

---

### *PRINCIPALES FORCES RECONNUES*

- 1 Les témoignages des étudiants, anciens et actuels, ont confirmé sans ambiguïté au comité des experts que l'établissement est en phase avec son public et est bien inscrit dans son environnement local.
- 2 Les anciens étudiants sont attachés à l'institut et sont disponibles pour y partager leur expérience.

### *PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES*

- 1 Les liens de l'établissement avec le monde extérieur doivent être renforcés. Le comité des experts déplore l'absence de représentants des employeurs lors des entretiens.

#### Recommandations :

- mettre en œuvre une politique de contact avec des représentants des entreprises, par exemple en les invitant comme membre du jury de stages et d'épreuves intégrées.
  - instaurer une politique de suivi et de maintien du contact avec les anciens étudiants à travers les réseaux sociaux ou en les invitant comme orateurs lors de conférences.
- 2 Le comité des experts pense qu'il serait utile de développer une politique de réseau avec les autres écoles de promotion sociale du soir de la Région, quel que soit le réseau auquel elles appartiennent.
  - 3 L'image de l'école gagnerait à être unifiée et renforcée.

#### Recommandations :

- mettre le site web à niveau.
- développer une présence sur les réseaux sociaux, là où se trouvent les étudiants actuels, passés et potentiels.

### *PRINCIPALES FORCES RECONNUES*

- 1 Le comité des experts apprécie la mise en marche de la démarche qualité. Le rapport d'autoévaluation est une bonne première étape.
- 2 Le comité des experts a particulièrement apprécié l'évaluation systématique des enseignements par les étudiants après chaque UF.
- 3 Le comité des experts reconnaît l'expertise de la direction concernant les enjeux et les défis de l'enseignement de promotion sociale. La direction présente une analyse claire et cohérente des enjeux stratégiques de l'établissement.

### *PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES*

- 1 Le comité des experts recommande de généraliser la démarche qualité et de l'inscrire au cœur du fonctionnement de l'établissement, y compris dans les cours.

Recommandations :

- généraliser la démarche qualité et l'inscrire dans les cours ;
- adopter un référentiel qualité faciliterait la mise en œuvre de la démarche qualité.

- 2 Le plan d'action est incomplet.

Recommandation : le compléter et le mettre en œuvre en déterminant les priorités, les dates d'échéances et les responsables nominatifs.

- 3 L'implication du pouvoir organisateur ne semble pas toujours répondre aux besoins et aux spécificités de l'enseignement supérieur de promotion sociale. Par exemple, le contrat de support GIAL est une excellente proposition mais, malheureusement, les conditions de mise en œuvre (disponibilité, horaires) ne correspondent pas avec les horaires d'utilisation pendant les cours.

Recommandation : tenir compte des spécificités de l'établissement pour que les investissements et coûts opérationnels soient utiles.

## **Conclusion**

---

Globalement, l'impression formée par les rencontres et le rapport d'autoévaluation est positive. Bien que l'organisation du bac soit récente et que le nombre de diplômés soit très réduit, il est évident que l'établissement s'inscrit parfaitement dans son tissu social et rencontre les objectifs de l'enseignement de promotion sociale. Les témoignages recueillis démontrent que la formation dispensée a changé le parcours professionnel de ses étudiants. Le projet de l'établissement est cohérent et bien adapté à son environnement. Il est supporté par un secrétariat dynamique et une équipe pédagogique proches des étudiants, leur donnant le support dont ils ont besoin. La démarche qualité demande encore à être adoptée par toute l'organisation mais la pratique de l'évaluation des enseignements par les étudiants est un gage de sérieux et donne à penser que sa généralisation n'est qu'une question de temps.

Cela dit, la petite taille de l'établissement et la nouveauté de ce projet peuvent poser problème si l'établissement ne reçoit pas les moyens dont elle a besoin. L'ICC doit maintenir son ancrage local et impérativement se connecter au monde extérieur des anciens étudiants, de la technologie et surtout des employeurs. Le potentiel économique de la Région bruxelloise est ici un atout important à exploiter.

Le comité des experts pense ici à la pratique des langues, à la mobilité des étudiants, au projet Erasmus et plus globalement aux liens avec les anciens étudiants et avec les entreprises. Il y a là un potentiel peu exploité pourtant porteur de nouvelles opportunités.

Finalement, la technologie informatique est en constante évolution et transforme non seulement notre vie économique mais de plus en plus notre vie sociale. Il y a déjà pénurie d'informaticiens et les demandes de ressources compétentes ne font qu'augmenter. L'institut et ses diplômés ont tous les éléments en main pour bénéficier de cette évolution favorable, à condition d'en suivre avec attention les changements.

En conclusion, le comité des experts trouvent que le projet de l'ICC est très encourageant. La direction fait preuve d'une très bonne connaissance des enjeux de son enseignement et propose une vision stratégique parfaitement au fait des spécificités de son secteur et, bien que le projet soit encore récent, l'école a commencé à mettre en place tous les éléments nécessaires à l'atteinte de ses objectifs.

## *RISQUES*

- 1 Le faible taux de diplômés par rapport au nombre d'inscrits et donc le haut rapport budget/diplômé peut mettre en cause la viabilité de l'institution en cas de rationalisation des coûts de l'enseignement.
- 2 Le pouvoir organisateur, bien que soucieux de soutenir l'établissement, ne semble pas tenir correctement compte des spécificités des besoins de l'établissement et de son public de promotion sociale.
- 3 L'évolution des moyens mis à disposition de l'établissement risque de ne pas être en phase avec les spécificités de l'enseignement de promotion sociale.
- 4 Les métiers considérés comme techniques ou technologiques souffrent d'une désaffectation croissante. Les études d'informaticiens sont malheureusement particulièrement affectées.
- 5 Alors que l'évolution technologique s'accélère, les besoins de veille technologique et de formation continuée ne feront que se renforcer et impacteront négativement les structures les plus petites.
- 6 La fixation des appellations des cours par décret ne permet pas de rester en phase avec l'évolution de la technologie. Des appellations désuètes, ou non en phase avec la culture informatique des étudiants potentiels, ne peuvent que renforcer la désaffectation à l'égard des curriculums proposés. Des appellations identiques pour toutes les institutions ne permettent pas de rendre visible une approche particulière choisie par l'établissement et ne permettent pas de se distancier des stéréotypes négatifs pesant sur les informaticiens.

## *OPPORTUNITES*

- 1 Le pouvoir organisateur dispose d'une excellente expertise en matière d'enseignement et d'un très bon réseau d'institutions. Le développement de synergies bien pensées ne pourrait que profiter à l'école.
- 2 La réforme du programme d'informatique de gestion pourrait redynamiser la section.
- 3 L'image technologique globale des études et le stéréotype de l'informaticien ont un effet négatif sur l'inscription des jeunes filles dans ces études. Pour autant que l'école puisse communiquer adéquatement vers les étudiantes, il y a là un réservoir extraordinaire d'inscriptions supplémentaires.
- 4 L'évolution technologique s'accélère et offre chaque jour de nouvelles possibilités d'usage ou de marché. Le secteur informatique restera extrêmement demandeur de compétences à court, moyen ou long terme.
- 5 L'environnement économique se transforme de plus en plus grâce à une utilisation intense des technologies informatiques. Les diplômés se trouvent de plus en plus au cœur de l'augmentation de la productivité et des parts de marché de toutes les entreprises, grandes ou petites, locales ou régionales et certainement mondiales.
- 6 L'environnement économique de la Région bruxelloise offre des possibilités non négligeables dont l'établissement devrait pouvoir profiter. Par ailleurs, les établissements de promotion sociale répondent à un besoin réel de la population bruxelloise.

## EN SYNTHÈSE

Points forts	Points d'amélioration
<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Très bon impact de promotion sociale</li><li>⇒ Ecole en phase avec son public</li><li>⇒ Très bon ancrage local</li><li>⇒ Dynamisme et volonté des étudiants</li><li>⇒ Proximité et qualité de l'équipe pédagogique</li><li>⇒ Rôle moteur du secrétariat</li><li>⇒ Coordinateur de section</li><li>⇒ Travaux de groupes et gestion de projet</li><li>⇒ Organigramme individualisé, évaluation continue, organisation des UF et de l'épreuve intégrée</li><li>⇒ Parc informatique adapté aux besoins des étudiants</li><li>⇒ Evaluation des enseignements par les étudiants</li><li>⇒ Expertise et vision stratégique de la direction</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Prévention de l'échec et de l'abandon</li><li>⇒ Coordination de l'équipe pédagogique</li><li>⇒ Généralisation de Claroline</li><li>⇒ Amélioration du contenu et de la structure des supports de cours</li><li>⇒ Utilisation des fiches ECTS</li><li>⇒ Augmentation de la couverture des besoins spécifiques des étudiants (remédiation, mise à niveau, langue, CV)</li><li>⇒ Contrat de gestion du parc informatique</li><li>⇒ Manque de contacts extérieurs</li><li>⇒ Manque de visibilité de l'établissement</li><li>⇒ Plan d'action incomplet</li></ul>

Opportunités et risques
<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Faible taux de diplômés par rapport aux inscrits et budget important par diplômé</li><li>⇒ Compréhension par le PO des spécificités de l'enseignement de promotion sociale du soir</li><li>⇒ Evolution des moyens de l'école</li><li>⇒ Stéréotypes et désaffectation des étudiants</li><li>⇒ Expertise du PO dans l'enseignement à Bruxelles</li><li>⇒ Réforme du programme</li><li>⇒ Le réservoir potentiel d'étudiantes</li><li>⇒ L'évolution technologique et les transformations économiques induites</li><li>⇒ Définition rigide des formations et des intitulés de cours</li><li>⇒ Le dynamisme de l'environnement économique Bruxellois</li></ul>

Recommandations
<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Renforcer la coordination de l'équipe pédagogique</li><li>⇒ Mettre en œuvre une stratégie de prévention de l'échec et de l'abandon à travers tout le cursus</li><li>⇒ Améliorer le contenu et la structure des supports de cours</li><li>⇒ Systématiser Claroline comme plateforme unique</li><li>⇒ Introduire dans tous les cours les bases de sécurité, de test, de l'estimation et de la documentation</li><li>⇒ Généraliser la démarche qualité et l'inscrire dans les cours</li><li>⇒ Compléter et mettre en œuvre le plan d'action en identifiant les priorités, les échéances et les responsables</li><li>⇒ Développer une politique de coopération avec les écoles similaires de tous les réseaux de la région</li><li>⇒ Revoir le contrat avec le GIAL pour qu'il corresponde aux besoins spécifiques de l'école</li><li>⇒ Unifier l'image de l'école et la communiquer</li><li>⇒ Développer les contacts extérieurs (anciens étudiants et entreprises)</li></ul>



Institut des Carrières Commerciales  
Rue de la Fontaine 4, 1000 Bruxelles  
Tél: 02/279.58.40 Fax: 02/279.58.49  
[www.iccbxl.be](http://www.iccbxl.be) - [icc@iccbxl.be](mailto:icc@iccbxl.be)

Evaluation 2011-2012 des cursus  
Informatique

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

NEANT

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

Page	Chap.	Point <sup>1</sup>	Observation de fond

J.-F. BISTER, Directeur  
C. GERARD coordonnateur

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