Décembre 2004

Recueil et formalisation de pratiques d'accompagnement des adultes en reprise d'études à l'UMH et à la FPMs

Benoît Berlemont
Mathieu Gabric
Pol Thiry

Réalisé dans le cadre du projet DEQUAL introduit auprès de l'Initiative Communautaire INTERREG III France – Wallonie – Flandre

Sommaire

Présentation 3
1. Construction de l'objet de l'enquête 3
1.1. Contexte 3
1.1.1. Action 1 3
1.1.2. Action 2 3
1.2. Objectif de l'enquête 3
Formulation de la question (Action 1) 4
1.2.1. Processus-type 4
1.2.2. Accompagnement 4
1.2.3. Encadrement 6
1.2.4. « Passeport » 7
1.3. Choix de la perspective théorique 8
1.4. Formulation d'hypothèses 8
2. Opportunité du recours à l'enquête par entretien et utilité 9
2.1. Opportunité 9
2.2. Utilité 9
3. Conception de l'enquête 9
3.1. Population et échantillon 9
3.2. Plan d'entretien 10
3.2.1. Guide d'entretien 10
3.2.2. Stratégies d'interventions 10
4. Réalisation des entretiens 10
4.1. Environnement 10
4.2. Modes d'intervention 11
5. Analyse du discours 11
5.1. Pour chaque entretien 11
5.2. A partir de l'ensemble des reformulations 11
5.3. Remarques 11
6. Formalisation de pratiques d'accompagnement des adultes en reprise d'études 13
6.1. A l'Université de Mons-Hainaut 13
6.2. A la Faculté Polytechnique de Mons 127
7. Conclusion 184
8. Reformulations 189
8.1. Accompagnement, étape par étape à l'UMH 189
8.2. Accompagnement, étape par étape à la FPMs 219
8.3. Evolution des tâches à l'UMH - Charleroi 234
9. Retranscriptions 240
9.1. Entretiens avec le personnel d'accompagnement à l'UMH 240
9.2. Entretiens avec le personnel d'accompagnement à la FPMs 383
9.3. Evolution des tâches du personnel d'accompagnement à l'UMH - Charleroi 423
10. Phases du processus-type d'accompagnement des adultes en reprise d'études à l'Université de Valenciennes et du Hainaut-Cambrésis (UVHC) 442
11. Guide d'entretien 444

Présentation

1. Construction de l'objet de l'enquête

La conception de l'enquête, ainsi que la présentation de celle-ci, s'appuie sur un ouvrage de Blanchet et Gotman[1].

1.1. Contexte

Ce travail s'inscrit dans le cadre de la phase I du projet Interreg III intitulé « DEQUAL ». Il concrétise pour le versant wallon une partie des actions envisagées lors de l'élaboration du projet[2]:

1.1.1. Action 1

- Recensement des activités d'accompagnement en rapport avec le processus - type.
- Adaptation du guide des procédures et de son outil, le passeport.

1.1.2. Action 2

- Définition et évaluation des outils de test et de positionnement préalable à l'entrée en formation.
- Prise en compte de l'expérience professionnelle et Validation des Acquis de l'Expérience.

Les actions 1 et 2 sont directement reliées entre elles. La dernière concerne des activités d'encadrement dont le contenu est à caractère pédagogique. Elle fera l'objet d'autres travaux plus spécifiques. Dans un premier temps, les pratiques d'encadrement administratif (voir *point 1.2.3*) des adultes en reprise d'études (ARE) sont envisagées dans leur ensemble.

Les tests de positionnements (examens d'admission) tels qu'ils existent à l'UMH et à la FPMs, sont assurées par les professeurs. Quant à la prise en compte de l'expérience professionnelle durant les études, les pratiques de validation des acquis sont encore peu développées en Communauté française de Belgique.

1.2. Objectif de l'enquête

L'objectif poursuivi ici est de recenser et de formaliser les pratiques d'encadrement. Ensuite, certains aspects de l'encadrement pédagogique tels que les tests de positionnement et la validation des acquis formels et informels seront examinés.

En finalité, nous espérons susciter la réflexion, clarifier les pratiques, établir une mémoire, partager les expériences des institutions concernées et enfin, repérer et confronter les difficultés afin d'améliorer le suivi administratif des adultes en reprise d'études.

Il s'agit de dresser un premier constat. Les pratiques d'encadrement au niveau administratif sont en constante évolution. Les résultats de l'enquête, eux, sont ponctuels et ne permettent pas directement de rendre compte des changements en cours et à venir.

---

[1] A. Blanchet et A. Gotman (1995), *L'enquête et ses méthodes.* Paris, Editions Nathan.

[2] Initiative communautaire Interreg III – Programme France-Wallonie-Flandres 2000/2006. Convention concours FEDER relative à la mise en œuvre du projet « DEQUAL ». N° FW-1.2.8 – Phase 1. Annexe 2 : *Fiche descriptive du projet, budget prévisionnel et plan de financement*. Mons, Valenciennes.

Formulation de la question (Action 1)

Afin de préciser le cadre de l'enquête, il est nécessaire de présenter le « processus-type » formalisé par la Cellule Qualité de l'UVHC. Ensuite, Les concepts d'accompagnement et d'encadrement seront différenciés. Ces termes peuvent être interprétés de façons multiples et englober un environnement à géométrie variable. Une telle confusion complique l'identification des personnes et des tâches ayant trait, ici, à l'accompagnement d'adultes en reprise d'études. Enfin, l'adaptation du « passeport » informatique de l'UVHC, mentionnée parmi les actions à mener vis-à-vis des pratiques d'accompagnement, est située dans l'ensemble de la démarche.

1.2.1. Processus-type

Les travaux de la Cellule Qualité de l'UVHC ont permis de formaliser 10 phases dans l'encadrement des adultes en reprise d'études. Par « processus-type », nous entendons la totalité de ces étapes, leurs procédures et modalités d'application. Ces phases sont :

- l'**accès** : les modalités d'accès des ARE à l'UVHC et les relations avec l'extérieur ;
- l'**accueil** : les modalités d'accueil physique, au téléphone, par e-mail, courrier postal, pour répondre au mieux aux ARE s'adressant à l'UVHC ;
- la **pré orientation** : les modalités de vérification du projet professionnel ou personnel et de proposition d'un plan de formation ;
- l'**information** : les modalités d'information détaillée sur la ou les formations proposées par l'UVHC ;
- le **positionnement** : les modalités d'évaluation des chances de réussite du plan de formation, de définition des modules, ainsi que l'évaluation des possibilités de valorisation des acquis de l'expérience (VAE) ;
- la **construction** : les modalités d'encadrement de l'ARE qui l'amèneront à l'entrée en formation (inscription, VAP, financement…) ;
- l'**entrée** en formation ; les modalités d'entrée en formation pour les ARE,
- le **suivi** : les modalités de suivi tout au long de la formation ;
- la **valorisation** : les modalités de valorisation de la formation suivie auprès des entreprises ou dans la recherche d'emploi ;
- l'**insertion** : les modalités d'insertion professionnelle des ARE, après leur sortie.

Ce modèle structure la grille d'entretien qui a été utilisée, ainsi que l'analyse du discours des différents intervenants rencontrés.

1.2.2. Accompagnement

Dans les dictionnaires (Littré, Robert, Larousse) et les encyclopédies généralistes (Universalis…), l'accompagnement est défini par différentes notions :

- mouvement : aller avec, conduire, escorter, guider ;
- complément et soutien : s'ajouter, se joindre ;
- conséquence, résultat, effet simultané.

Le terme « accompagnement » est utilisé dans de nombreux domaines et recouvre des réalités multiples, même à l'intérieur du cadre précis de ce travail. Que recouvre-t-il généralement dans le champ de la pédagogie ?

Le premier constat qui s'impose est que l'accompagnement scolaire n'est admis que depuis peu. Et bien rares sont les définitions satisfaisantes, malgré une littérature scientifique et profane abondante dans ce domaine. Les dictionnaires spécialisés en pédagogie font carrément l'impasse à ce propos ou renvoient à d'autres notions, telles les activités *parascolaires* et *périscolaires*[3] qui renforcent ou complètent l'action éducative et l'enseignement dispensé par l'institution scolaire. Pour le dictionnaire Robert Lafon[4], l'accompagnement consiste à se substituer aux parents ou tuteurs pour surveiller et guider un enfant ou groupe d'enfants dans un déplacement.

Selon la « Charte nationale française de l'accompagnement à la scolarité », il s'agit de l'ensemble des actions visant à offrir, aux côtés de l'école, l'appui et les ressources dont les enfants ont besoin pour réussir[5]. Les auteurs parlent toutefois d'accompagnement à la scolarité et non d'accompagnement scolaire, pour marquer la distance au fait scolaire.

Le sociologue Jean-Paul Payet[6] déduit de ses observations que l'accompagnement scolaire et éducatif concerne la remédiation à la difficulté scolaire, reléguée hors de l'établissement. Il instaure un cadre qui a des propriétés spécifiques telles que l'absence de sanction, la citoyenneté du lieu, l'humanité (absence de jugement, droit à l'erreur, diversité culturelle acceptée…), la réciprocité des relations…

Le champ de la psychologie peut également éclairer et préciser les rôles de l'accompagnement ainsi que les personnes concernées.

Blain et Bergeron (1997) définissent l'accompagnement comme une présence physique, psychologique et professionnelle d'un intervenant dans une phase d'adaptation, de réadaptation ou d'intégration sociale[7].

Pour Bruneau (Baelde, 1999), l'accompagnement permet de développer au mieux les potentialités d'une personne et de s'approcher au plus près du mode de vie qu'elle recherche. L'accompagnant apporte soutien, confiance dans des moments de doute et d'échec[8]. Il encourage.

L'accompagnement (scolaire, social ou psychologique) suppose toujours au moins deux personnes : un « demandeur » et un « guide ». Le premier veut atteindre un objectif (réussir, faire face à une difficulté ou à une complexité nouvelle) et se fie à un tiers susceptible de connaître la situation et ces problèmes, de le soutenir, le conseiller et de l'orienter tout au long de son parcours jusqu'à l'atteinte du but. L'accompagnant doit être capable de repérer et mobiliser tous les mécanismes, réseaux et ressources accessibles.

Il semble donc que l'accompagnement scolaire ait été l'affaire de la famille et d'intervenants acceptés par l'école à condition de rester en dehors de son territoire : actions *aux côtés* des

---

[3] P. Champy et C. Etévé (Ed.) (1996), *Dictionnaire encyclopédique de l'éducation et de la formation*. Paris, Editions Nathan, collection Réf.
[4] R. Lafon (Ed.) (1987), *Vocabulaire de psychopédagogie et de psychiatrie de l'enfant.* Paris, P.U.F.
[5] Circulaire interministérielle n°2001/295 du 26 juin 2001, « Mise en œuvre de la politique d'accompagnement à la scolarité pour l'année scolaire 2001-2002 : contrat local d'accompagnement à la scolarité (CLAS).
[6] http://www.inrp.fr/primaire/dossier_doc/dossier_doc3.htm
[7] Cité par S. Catherine (2001), *Con Pane… Approche exploratoire de la définition du rôle du professionnel en service d'accompagnement pour handicapés adultes.* Université de Mons-Hainaut, Mémoire en Sciences Psychopédagogiques.
[8] Cité par S. Catherine, idem.

enseignants, activités *en marge* de la classe (en partenariat ou non). L'accompagnement scolaire serait cependant en voie d'institutionnalisation dans le cadre de la lutte contre l'échec.

1.2.3. Encadrement

Les chercheurs et pédagogues privilégient le terme **encadrement** des étudiants à celui d'**accompagnement**, lorsqu'ils examinent l'accueil, l'intégration, l'aide, la remédiation, l'orientation et les autres actions s'inscrivant tout au long du parcours, à l'intérieur de l'institution scolaire. L'encadrement relève du domaine réservé aux professionnels et se situe dans les murs de l'établissement scolaire, alors que l'accompagnement prend place à l'extérieur de l'école et implique également les « profanes ».

> « L'encadrement des élèves est « la partie des activités du personnel scolaire qui consiste principalement à accorder une aide personnelle aux élèves, à faire de l'animation d'activités parascolaires ainsi que de la surveillance. Il désigne l'intervention auprès d'un(e) élève ou d'un groupe d'élèves visant le développement personnel et social de l'élève et l'invitant à assumer ses responsabilités relativement à sa propre formation. »[9]

L'Association internationale de pédagogie universitaire (AIPU) a organisé un colloque intitulé « L'encadrement des étudiants : un défi complexe pour les universités », lequel souligne le caractère nouveau de ce champ de recherche et l'importance primordiale de l'encadrement des étudiants pour l'accessibilité et la réussite à l'université. L'encadrement se caractérise par les stratégies de soutien appliquées à plusieurs moments durant la scolarité de l'étudiant[10].

Il débute avec les démarches de l'étudiant pour choisir un établissement et se poursuit jusqu'à l'obtention du diplôme et même après. En effet, pour Palkiewicz[11], l'encadrement englobe des notions de recrutement, d'accueil, d'orientation, d'immersion et surtout d'aide à l'apprentissage. L'auteur souligne le manque d'uniformité dans le vocabulaire employé pour décrire les activités d'encadrement et l'importance d'évaluer le rôle de celles-ci dans la formation de l'étudiant.

L'encadrement des étudiants consisterait donc en l'ensemble des moyens pédagogiques et organisationnels mis en place par l'institution scolaire, en vue de répondre aux besoins de ses étudiants, soutenir et maximiser leur intégration, leur orientation et leur réussite. Ces procédés doivent être planifiés et concertés. Ils concernent le personnel chargé d'informer les étudiants, les membres du corps professoral et les pairs étudiants.

L'encadrement, comme l'accompagnement est un concept qui recouvre des réalités multiformes qu'il convient de différencier. Ces activités peuvent se recenser dans trois domaines distincts, mais peuvent être gérées par les mêmes personnes dans les petites organisations.

L'encadrement pédagogique « représente l'utilisation d'activités mettant l'accent sur l'intégration des apprentissages, processus dans lequel l'étudiant doit être engagé de façon

---

[9] R. Legendre (1993), *Dictionnaire actuel de l'éducation.* Paris, Editions. Eska.
[10] L. Langevin (1997), dans L. Langevin et L. Villeneuve (Ed.), *L'encadrement des étudiants. Un défi du XXIème siècle.* Québec, Les Editions Logiques.
[11] N. Palkiewicz (1997), dans L. Langevin et L. Villeneuve (Ed.), *L'encadrement des étudiants. Un défi du XXIème siècle.* Québec, Les Editions Logiques.

active, de façon progressive, à développer son autonomie et sa responsabilisation »[12]. Il aide à remplir les exigences académiques du programme d'études (Kramer et al., 1987)[13].

L'encadrement administratif concerne la structure organisationnelle et les moyens mis en place par l'établissement pour soutenir l'étudiant dans ses démarches administratives. Le personnel d'encadrement administratif s'occupe de la gestion des dossiers individuels et aide à avoir une vision globale et claire de l'environnement universitaire : gestion des informations, élaboration de l'horaire, fournitures… C'est le relais entre toutes les instances de l'établissement.

Les services aux étudiants (services conseils, psychologiques, sociaux, bibliothèques, emploi,...) favorisent leur intégration dans le nouveau milieu de vie qu'est l'université. Ils aident à surmonter les obstacles qui nuisent à une meilleure présence au métier d'étudiant[14]. En outre, les professionnels conçoivent souvent la personne dans sa globalité, pour situer les projets scolaires et professionnels dans le cadre plus large du projet de vie.

L'UVHC parle en termes d'accompagnement. Mais, à la lumière de la courte revue de la littérature précédente, il semble plus juste de faire appel à la notion d'encadrement pour désigner l'objet de cette enquête.

Ainsi, ce travail concerne les tâches d'encadrement des adultes en reprise d'études. Et il est centré, plus précisément, sur les personnes qui s'occupent de l'encadrement administratif. Toutefois, les fonctions de celles-ci sont souvent plus larges et peuvent participer à d'autres services aux étudiants, y compris parfois des aspects pédagogiques. Le recueil de données a été effectué par entretiens libres sur base d'un guide construit selon les grandes étapes d'encadrement définies par la Cellule Qualité de l'UVHC.

1.2.4. « Passeport »

Il s'agit d'un outil informatisé facilitant le suivi de l'étudiant. Conçu par la cellule Qualité et le groupe « Option + » de l'UVHC, le Passeport complète le dossier d'inscription. En effet, outre les éléments signalétiques conventionnels, il met en évidence les informations utiles issues de chaque phase (voir le « processus-type ») déjà traversée au moment de l'accès au Passeport.

Par exemple, le passeport permet de se représenter l'évolution et les modifications du parcours professionnel et extra professionnel, mais également de noter des observations à chaque étape. De même, les stages et les acquis personnels peuvent y être pris en considération.

Au point de vue académique, cet outil informe tant du contenu des entretiens-clés et des décisions quant au projet professionnel, que de la VAP et de la VAE. En outre, il identifie le personnel d'encadrement (référents, conseillers et décideurs).

Le Passeport accompagne la personne durant sa formation et tout au long de sa vie (intégration du C.V.). L'étudiant et le personnel d'encadrement y ont accès à tout moment.

---

[12] Ibidem.
[13] Cité par N. Palkiewicz, idem.
[14] A. Michaud (1997), dans L. Langevin et L. Villeneuve (Ed.), *L'encadrement des étudiants. Un défi du XXIème siècle.* Québec, Les Editions Logiques.

Par ailleurs, son intérêt réside non seulement dans la quantité d'informations qu'il rend disponibles, mais également dans sa souplesse d'utilisation.

Dans le contexte actuel d'harmonisation de l'enseignement supérieur européen, des formules similaires au Passeport valenciennois devraient faire leur apparition aux échelles institutionnelles, nationales voire internationales. Toutefois, actuellement la conception d'un tel outil d'accompagnement dans les institutions montoises n'est pas envisagée. Ce serait en quelque sorte une réponse prématurée aux problèmes de VAP et de VAE.

1.3. Choix de la perspective théorique

Cette enquête s'appuie sur différents éléments. D'une part, la démarche qualité menée à l'UVHC ("approche interne d'amélioration du processus") détermine la définition des étapes du « processus-type ». Celles-ci structurent la recherche et constituent une base de comparaison possible.

D'autre part, vis-à-vis de la démarche qualité de la Faculté Warocqué des Sciences Economiques ("approche externe centrée sur la qualité du produit")[15], le travail déjà réalisé et certifié a été respecté. Il n'y a pas de concurrence car les projets et les domaines étudiés sont complémentaires.

La méthodologie d'ergonomie cognitive adoptée par Suzanne Sébillotte[16] a influencé également le déroulement de l'enquête. Celle-ci propose de "décrire des tâches selon les objectifs de l'opérateur" et suggère une méthode allant "de l'interview à la formalisation". Selon cette perspective, la représentation de l'opérateur est une bonne abstraction des tâches qu'il doit effectuer. Et cette représentation s'organise de façon hiérarchisée en buts, processus et prérequis.

1.4. Formulation d'hypothèses

Cette étude se veut exploratoire, néanmoins cinq hypothèses de travail la sous-tendent:

- Le personnel scientifique des universités montoises concerné par la formation des adultes au sein de l'université ont, entre autres, un rôle d'encadrement de ceux-ci.

- Les pratiques d'encadrement des adultes en formation dans les trois universités sont comparables entre elles.

- Les tâches sont nombreuses et se diversifient de plus en plus car l'environnement se complexifie.

- Les tâches administratives ont tendance à s'alourdir, elles empêchent l'innovation et nuisent aux travaux scientifiques du personnel d'encadrement.

- Il y a des moments, des situations, des tâches plus difficiles que d'autres et qui entravent la disponibilité et la qualité pour d'autres activités.

---

[15] La FWSE centre sa démarche qualité sur les activités d'enseignement et l'UVHC se focalise sur les services et activités d'encadrement administratif. Alors que l'UVHC a opté pour une approche interne d'amélioration de la qualité, la FWSE a préféré un audit externe et vise la certification ISO 9001/2000.

[16] S. Sébillotte (1991), *Décrire des tâches selon les objectifs des opérateurs. De l'interview à la formalisation*, Le Travail Humain, 54, p. 193-223.

2. Opportunité du recours à l'enquête par entretien et utilité

2.1. Opportunité

Deux raisons ont essentiellement déterminé le choix du recours à l'enquête par entretien. D'une part, l'objet de la recherche, les tâches d'encadrement des adultes en reprise d'études, peut être appréhendé en s'adressant à un groupe relativement restreint. Le personnel d'encadrement des deux universités wallonnes est assez peu nombreux. Et d'autre part, l'enquête cherche à mettre en évidence un processus, et non des explications causales.

Selon Blanchet et Gotman[17], l'analyse par entretien repose sur l'hypothèse que chaque singularité est porteuse du processus que l'on veut analyser. Elle se justifie lorsqu'on étudie des processus, des modes d'organisation individuels en tant qu'ils sont révélateurs d'un mode de réalisation d'une tâche professionnelle.

2.2. Utilité

Cette enquête prolonge des travaux réalisés par les mêmes partenaires durant le projet Interreg II[18]. Ceux-ci fournissaient des informations relatives au point de vue des adultes en reprise d'étude. La présente analyse des pratiques des universités complète donc l'étude des services offerts aux adultes inscrits à l'université.

Elle pourrait déboucher sur une adaptation du « passeport » valenciennois, si un tel projet mobilise les instances académiques. Par ailleurs, le positionnement des inscrits et la validation des acquis, tant formels qu'informels, feront l'objet d'analyses parallèles. La description des pratiques issue de ce travail en jette les bases. Et gageons qu'une vue claire des rôles principaux des différents acteurs encadrant les étudiants permettra une meilleure intégration de nouvelles tâches éventuelles, notamment en matière de positionnement.

3. Conception de l'enquête

3.1. Population et échantillon

Toutes les personnes impliquées dans l'encadrement administratif pour les formations associées au projet DEQUAL sont concernées par l'enquête (A l'UMH : premier cycle en sciences psychologiques et de l'éducation à horaire décalé ; deuxième cycle en sciences de l'éducation à horaire décalé : deuxième cycle en informatique- orientation gestion ; deuxième cycle en gestion de l'entreprise à horaire décalé. A la FPMs : DES en gestion totale de la qualité ; DEC en techniques environnementales ; DEC en sécurité, hygiène et embellissement des lieux de travail ; formation complémentaire de conducteur de chantier mobile ; dexuième cycle d'ingénieur civil en informatique et gestion à horaire décalé.). Les Doyens et responsables de formation ont été contactés afin de leur demander leur soutien. L'identification du personnel à interroger s'est faite avec leur aide.

Les sujets interviewés sont au nombre de 17, dont 12 à l'UMH et 5 en FPMs. Il s'agit d'employés travaillant dans des services généraux et participant à l'encadrement des adultes, et de toutes les personnes dédiées spécifiquement à cet encadrement.

[17] Blanchet et Gotman (1995).
[18] P. Thiry, B. Berlemont, M. Gabric, C. Potvin, Démarche qualité appliquée à l'accompagnement des adultes en formation continue. Projet Interreg II. Rapports de recherche. Mons, Université de Mons-Hainaut, mars 2002.

3.2. Plan d'entretien

3.2.1. Guide d'entretien

CONSIGNES
- Au départ, l'observateur pose une ou plusieurs question(s) large(s) ("En quoi consiste votre travail vis-à-vis des adultes en formation au sein de l'université?")
- Pendant l'entretien, il pose des questions pour évoquer des thèmes non abordés spontanément…
- En fin d'interview, le sujet est invité à synthétiser brièvement ses propos.

THEMES
La grille d'entretien a été construite sur base :
- du « processus – type » mis en évidence à l'UVHC ;
- d'une brève description du travail de deux des personnes interviewées ;
- du travail de formalisation réalisé pour la FWSE.

Ceci afin d'aboutir à un guide hiérarchisé en thèmes, sous-thèmes et descripteurs.

3.2.2. Stratégies d'interventions

Le guide d'entretien n'a pas été utilisé comme un questionnaire, mais plutôt comme une liste de repères. Le discours descriptif, référentiel, a été privilégié au discours d'opinions.

De façon générale, pour atteindre la production d'un discours linéaire et structuré, les techniques de « relance » ont été utilisées. Celles-ci semblent plus efficaces pour soutenir la production discursive pour …

- favoriser la hiérarchisation du discours en buts, procédures, et prérequis (Pourquoi? Comment?) ;
- organiser les tâches les unes par rapport aux autres ;
- favoriser le discours libre (peu de questions, mais plutôt des déclarations - complémentations).

4. Réalisation des entretiens

4.1. Environnement

Les trois chargés de mission attachés au projet DEQUAL ont mené ces entretiens entre janvier 2003 et janvier 2004 sur le lieu de travail de chaque personne interrogée, durant les heures habituelles de travail. Leur durée varie entre 40 minutes et 1h30'.

Les participants ont été informés de l'objectif, des finalités et des modalités de l'enquête avant l'entretien (par courrier ou par téléphone).

Les interviews ont été enregistrées sur bandes magnétiques, généralement en une prise. Seules deux personnes de la FPMs ont été revues, ensemble, pour des compléments d'information après leurs interviews individuelles.

4.2. Modes d'intervention

L'attention s'est portée sur le repérage des thèmes abordés et la hiérarchisation du discours.

Pour faciliter le démarrage de l'entretien, l'observateur rappelait brièvement le "cadre contractuel", et formulait une consigne générale.

Pendant le discours, il veillait à relancer de façon à ce que la personne hiérarchise son discours et évoque les liens entre les tâches, en interrompant le moins possible le fil de ses idées. Lors des silences, son rôle consistait à revenir sur une partie du discours vague ou peu complète (relance) ou à aborder un thème non encore évoqué (consigne).

A la fin de l'entretien, l'observateur demandait une brève synthèse du discours. Et expliquait ce en quoi allait consister le traitement des données (confidentialité, validation ultérieure…).

5. Analyse du discours

5.1. Pour chaque entretien

Après une retranscription fidèle des discours, il s'agissait, pour chaque personne, de vérifier et/ou corriger celle-ci (retour à l'intéressé et modification si nécessaire), mais aussi de chercher à compléter les éléments manquants (4ème partie du document). Il fallait ensuite repérer les différents éléments sur base de la grille d'entretien (noms des tâches, objectifs que vise l'opérateur, les procédures utilisées, les expressions révélatrices d'un élément du plan…).

Ensuite, pour chaque point identifié, le travail consistait à faire émerger une définition de la tâche, ainsi que la ou les procédures possibles, ses prérequis et sa structuration. Le discours de chacun a donc été reformulé et découpé en fonction des éléments repérés et définis dans le « processus-type ».

Le travail suivant fut de rassembler les différentes reformulations par université (UMH et FPMs) : pour chaque thème, ce que chacun en dit (3ème partie du document).

5.2. A partir de l'ensemble des reformulations

A partir de ces différentes reformulations, les chargés de mission ont élaboré un modèle général de la représentation de la tâche. Des procédures ont été rédigées. Celles-ci sont propres à chaque institution (UMH/FPMs), mais leurs structurations sont comparables (2ème partie du document).

Finalement, le modèle général a été validé par envoi des procédures aux personnes concernées.

5.3. Remarques

Au cours de cette recherche, il faut déjà noter une évolution « naturelle » des pratiques (modifications des modalités d'inscription, remodelage de certains services de formation continue, …) au sein des institutions étudiées.

D'autre part, le paysage universitaire a été modifié par des changements majeurs engendrés par le décret dit « de Bologne » :

- Le premier cycle n'est plus composé de deux années de candidature, mais de trois années de baccalauréat ;
- Le deuxième cycle ne s'intitule plus « licence », mais « Master » ;
- Les DEC en « techniques environnementales » et en « sécurité, hygiène et embellissement des lieux de travail » sont devenus des Etudes complémentaires ;
- La formation complémentaire en coordination de chantiers mobiles n'existe plus.

D'autres changements devraient sans doute voir le jour suite aux développements des systèmes de validation, notamment de l'expérience. Ceux-ci ne sont pas pris en compte.

6. Formalisation de pratiques d'accompagnement des adultes en reprise d'études

6.1. A l'Université de Mons-Hainaut

AC.01	Modification du programme (FPSE)
AC.02	Support d'information
AC.03	Evénements d'information
IN.01	Information aux candidats
IN.02	Fiche signalétique
IN.03	Séance d'information
IN.04	Information sur les aides financières
IN.05	Information sur les épreuves d'admission
PO.01	Demande d'équivalence
PO.02	Epreuve d'admission
PO.03	Dispense de cours
CO.01	Première inscription
CO.02	Aide financière (bourse, exonération partielle, étalement de paiement)
CO.03	Etalement des études
EN.01	Horaire des cours
SU.01	Modification de l'horaire des cours
SU.02	Gestion des locaux
SU.03	Congé-éducation
SU.04	Vente de syllabus
SU.05	Bibliothèque
SU.06	Photocopies
SU.07	Soutien aux étudiants
SU.08	Prêt de matériel
SU.09	Relations entre étudiants
SU.10	Election des représentants des étudiants
SU.11	Informations générales
SU.12	Horaire des examens
SU.13	Inscription aux examens
SU.14	Gestion des examens
SU.15	Délibérations
SU.16	Choix des orientations
SU.17	Réinscription
SU.18	Mémoire
VA.01	Diplôme
VA.02	Offre d'emploi
GE.01	Avis
GE.02	Répertoire des étudiants
GE.03	Courrier postal
GE.04	Communication interne
GE.05	Relations entre les différents services
GE.06	Délivrance d'attestations

6.1.1. Objet

Le présent document décrit la manière dont les programmes d'études de la Faculté de Psychologie et des Sciences de l'Education sont modifiés si nécessaire. Y est précisé plus particulièrement le rôle que joue la Cellule scientifique de l'UMH à Charleroi par rapport à ces programmes.

6.1.2. Domaine d'application

Ce document concerne les programmes de formation organisés par la FPSE spécifiquement pour les adultes en reprise d'études. Ceux-ci sont les suivants :

- programme complet de premier cycle en sciences psychologiques et de l'éducation, à horaire décalé ;
- programmes spécifiques de premier cycle en sciences psychologiques et de l'éducation, à horaire décalé ou non ;
- programmes de l'année préparatoire pour les étudiants réalisant une passerelle vers le second cycle en sciences psychologiques ou en sciences de l'éducation ;
- programmes complémentaires pour les personnes admises par passerelle à la première année du second cycle en sciences psychologiques ou en sciences de l'éducation ;
- programme de second cycle en sciences de l'éducation, à horaire décalé.

L'élaboration des propositions de modification de programmes pour la FWSE est décrite par la procédure ENS012 du manuel qualité de la FWSE.

6.1.3. Définitions

- Cellule : équipe d'encadrement des études à horaire décalé.
- C.F. : Conseil de Faculté

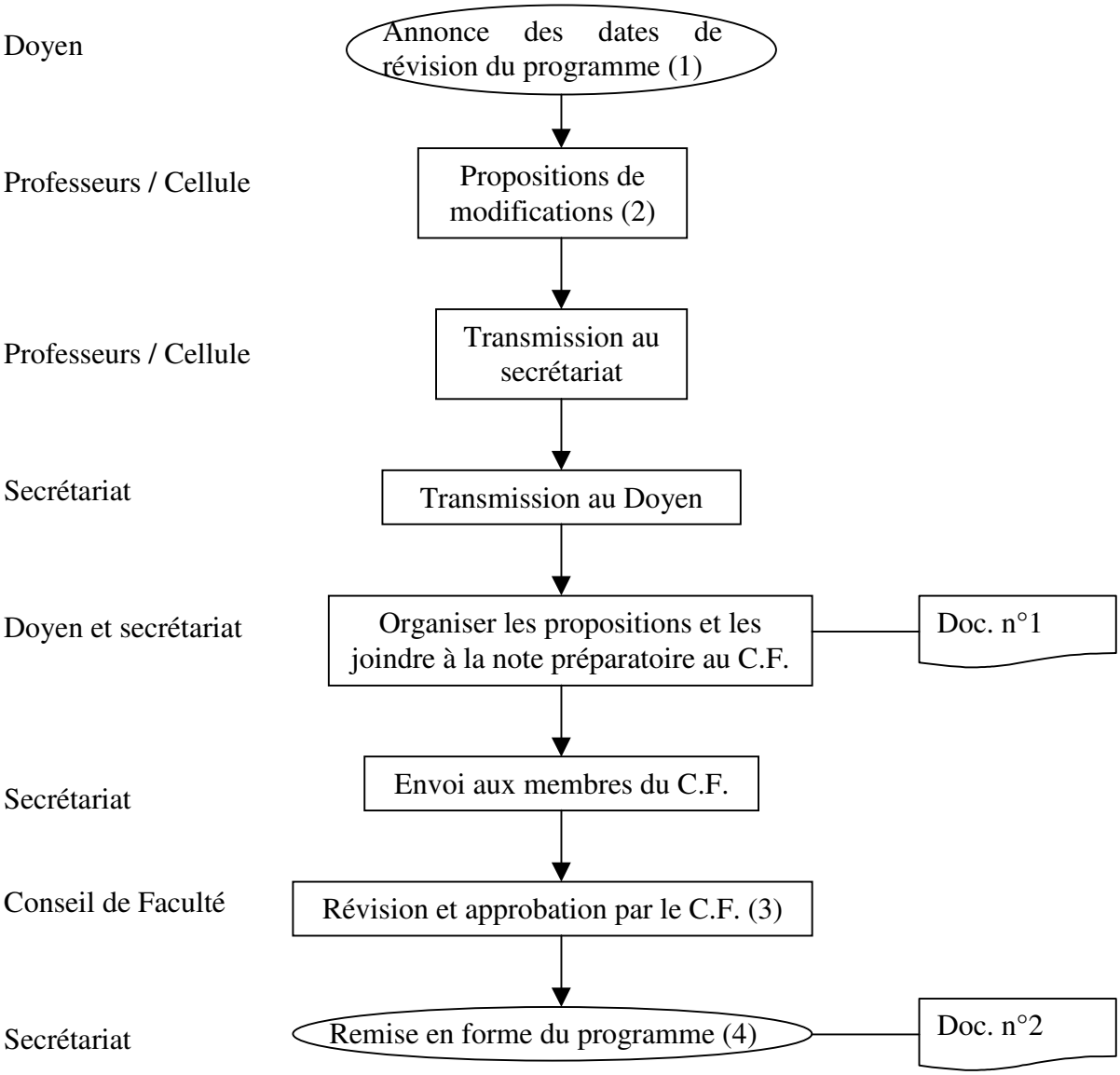
6.1.4. Documents de référence

1) Annexes à la notre préparatoire au Conseil de Faculté de la FPSE reprenant les propositions de modification des programmes.
2) Programmes d'études de la FPSE.

6.1.5. Description

Modification de programme (FPSE)	AC.01

Logigramme



Commentaires

1) Les dates de révision dépendent du Conseil d'Administration. Le Doyen annonce les dates à la rentrée académique.

2) Les suggestions relatives aux programmes spéciaux sont formulées par la Cellule. Les enseignants de la Faculté proposent, quant à eux, des modifications de la valeur pondérale de leurs cours ou des suppressions et ajouts de cours au programme.

3) Un membre de la Cellule participe au Conseil de Faculté.

4) La Cellule adapte les documents relatifs aux formations à horaire décalé en fonction des décisions du Conseil de Faculté.

6.1.6. Objet

Le présent document explique comment sont élaborés les documents d'information (brochures ou dépliants et publicités) réalisés suite aux modifications de programmes ou dans l'organisation des études. Le rôle du SARP, des différents services et des entreprises ou des diffuseurs extérieurs y sont distingués.

6.1.7. Domaine d'application

Ce document concerne les documents et publicités susceptibles d'intéresser les adultes en reprise d'études (brochures d'information propres aux ARE ou générales, documents administratifs, publicités ciblées pour Charleroi,…)

6.1.8. Définitions

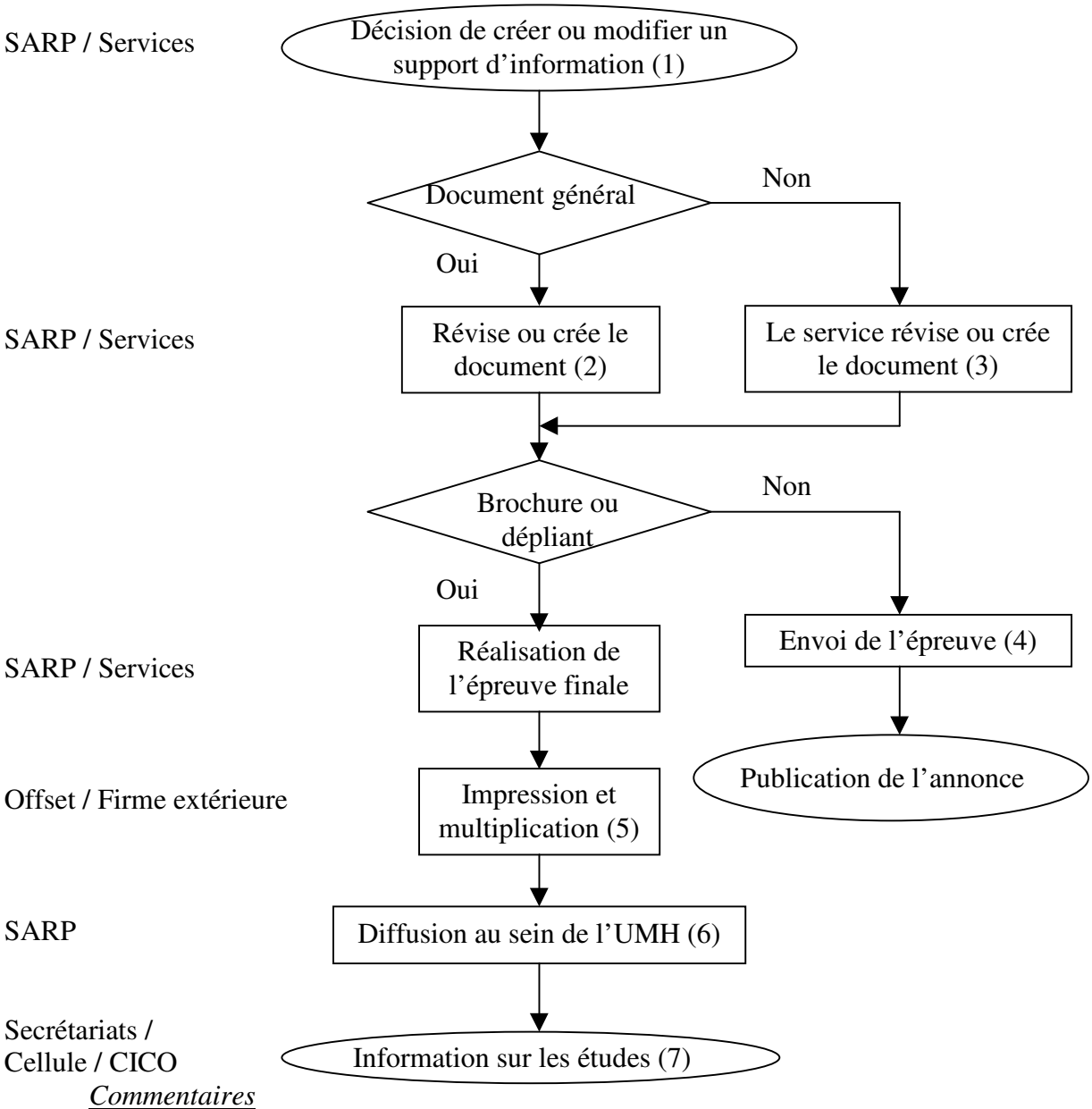
- SARP : Service d'Accueil et des Relations Publiques de l'UMH.

6.1.9. Documents de référence

Néant.

6.1.10. Description

Logigramme



Commentaires

1) Chaque année, les documents d'information doivent être adaptés aux programmes d'études et à l'organisation de ceux-ci.
2) Le SARP prend en charge les documents et les publicités générales de l'Université de Mons-Hainaut.
3) Le service des inscriptions, le service social, les différents secrétariats de faculté, la Cellule,… adaptent les documents d'information qui leur sont propres. La Cellule élabore également les publicités diffusées dans la presse à propos des formations à horaire décalé.
4) Le texte à publier est envoyé au diffuseur. Un bon à tirer est signé par l'UMH.
5) Si l'Offset de l'Université peut s'en charger, le document est reproduit en interne. Si l'impression ne peut pas se faire en interne, une firme extérieure réalise le travail.
6) La Cellule de l'UMH à Charleroi dispose des différentes brochures, dont celle relative aux horaires décalés.
7) L'information sur les études s'appuie sur les brochures correspondantes (IN.01).

6.1.11. Objet

Le présent document explique la préparation et le déroulement des journées d'information sur les études et des journées portes ouvertes de l'UMH.

6.1.12. Domaine d'application

Ce document s'applique à la représentation des programmes qui s'adressent aux adultes en reprise d'études. A l'UMH, ces programmes sont organisés par trois facultés :

- la FPSE (premier cycle en sciences psychologiques et de l'éducation à horaire décalé, programmes normaux et spéciaux ; passerelles vers le deuxième cycle en sciences psychologiques ou en sciences de l'éducation) ;
- la FWSE : passerelle vers le deuxième cycle en gestion de l'entreprise, à horaire décalé ;
- la FS : passerelle vers le deuxième cycle en informatique, orientation gestion, à horaire décalé.

6.1.13. Définitions

- Horaire décalé : formations universitaires de plein exercice, dispensées selon des horaires conciliables avec un horaire professionnel.
- CICO : Cellule d'Information, de Conseil et d'Orientation.

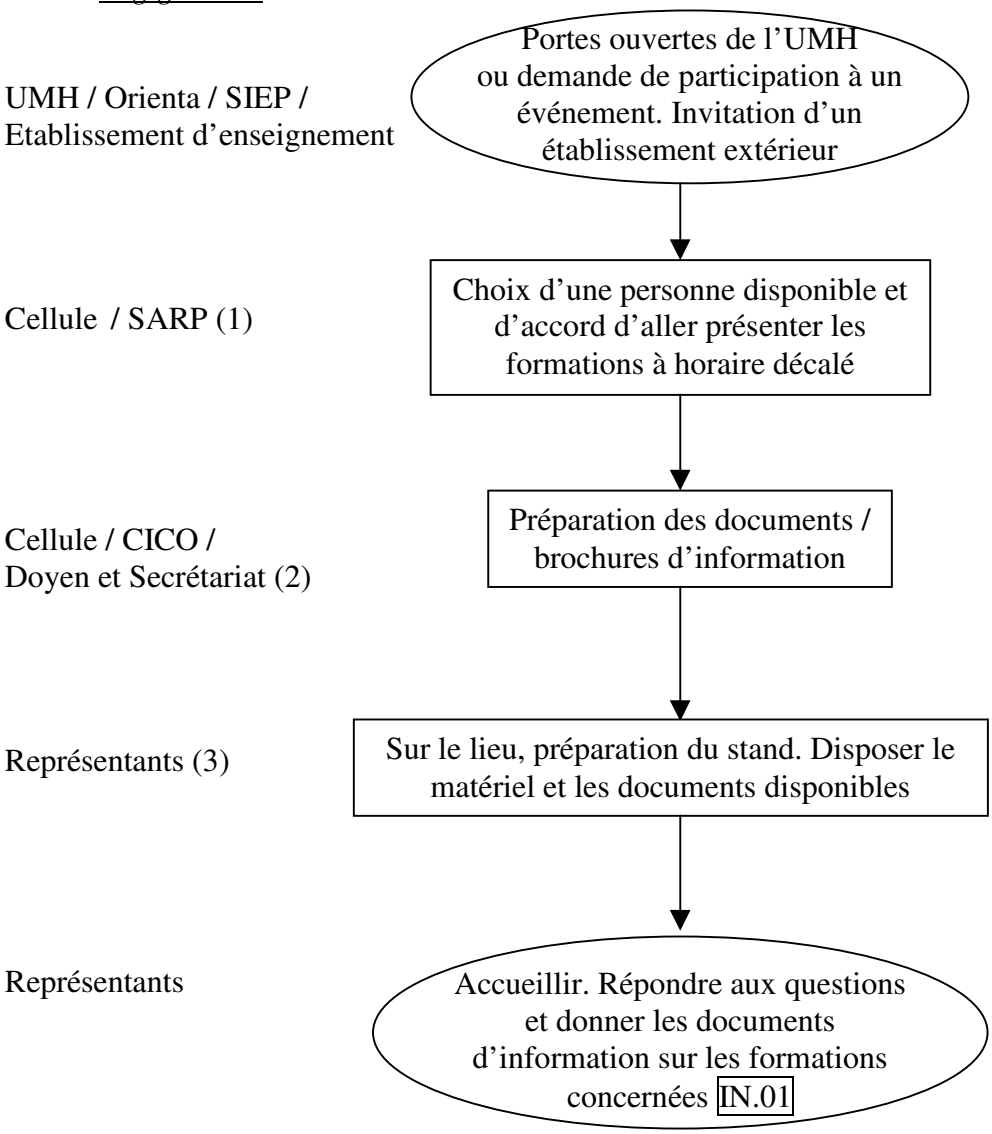
6.1.14. Documents de référence

Néant.

6.1.15. Description

Evénement d'information	AC.03

Logigramme



Commentaires

1) Pour les événements de petites ampleurs, le CICO, en tant que service d'information, de conseil et d'orientation, accompagne le SARP.
2) Avec l'aide du Doyen, le secrétariat FPSE prépare un dépliant d'information sur les journées portes ouvertes. Ce programme est imprimé par le SARP et diffusé par le secrétariat. Il est joint aux réponses des demandes d'information. Le secrétariat prépare les transparents utilisés par le Doyen pour les présentations des différentes formations.
3) Les membres délégués des différents services.

6.1.16. Objet

Le présent document présente le déroulement général des entretiens d'information sur les études à l'UMH. Les demandes d'information sont distinguées selon qu'elles sont adressées ou non directement au bon service. Les demandes en présentiel sont également différenciées des appels téléphoniques.

Certains aspects de l'information font l'objet d'une procédure plus précise.

6.1.17. Domaine d'application

Ce document concerne l'information sur les possibilités d'études offertes par l'UMH aux adultes en reprise d'études.

Il concerne l'information lors des salons d'information et des journées portes ouvertes, ainsi que celle dispensée à la Cellule de l'UMH à Charleroi.

6.1.18. Définitions

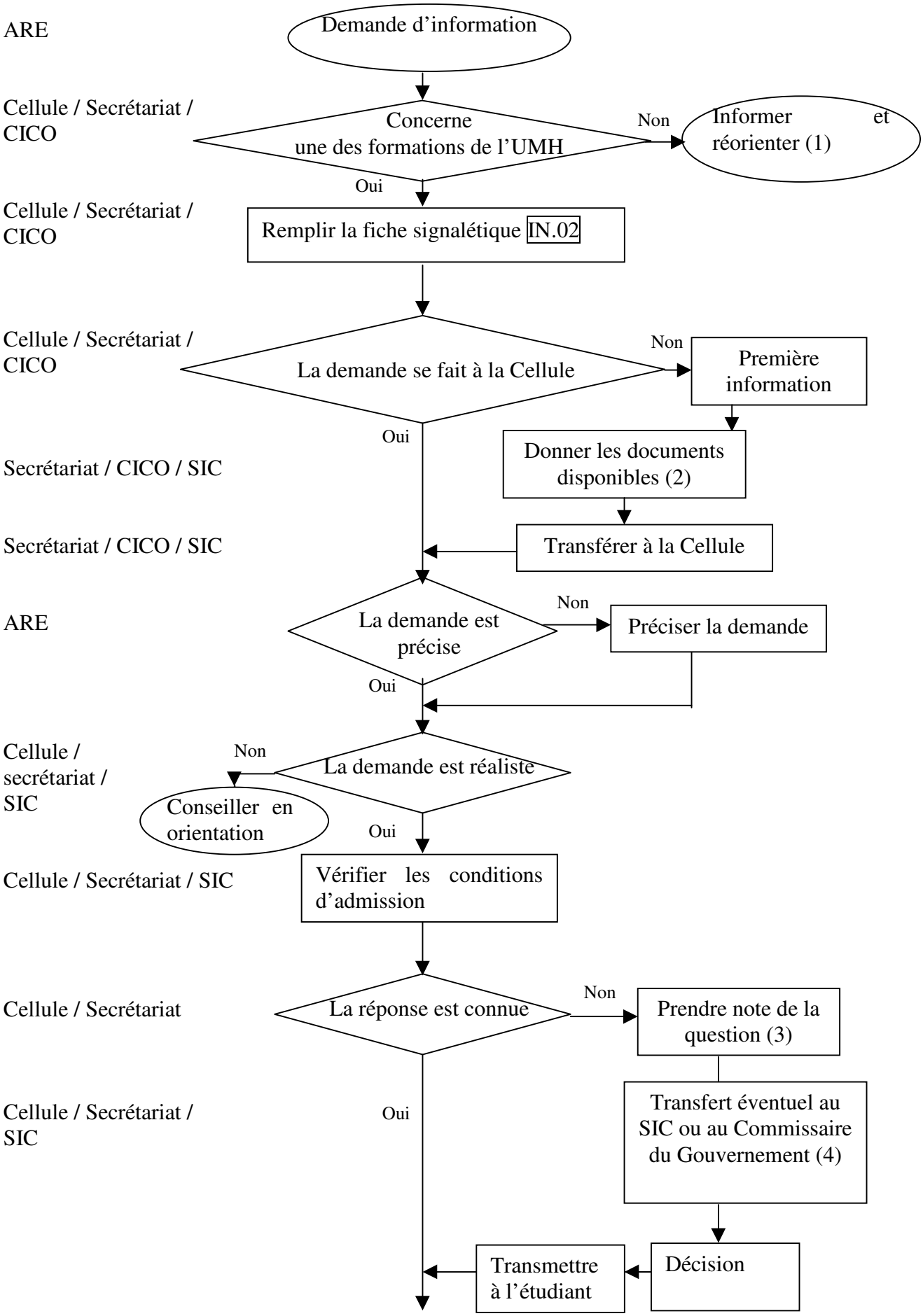
- SIC : Service des Inscriptions et des Certificats
- Passerelle : possibilité d'accès au deuxième cycle de l'enseignement universitaire accordée à certains diplômés de l'enseignement supérieur non universitaire.

6.1.19. Documents de référence

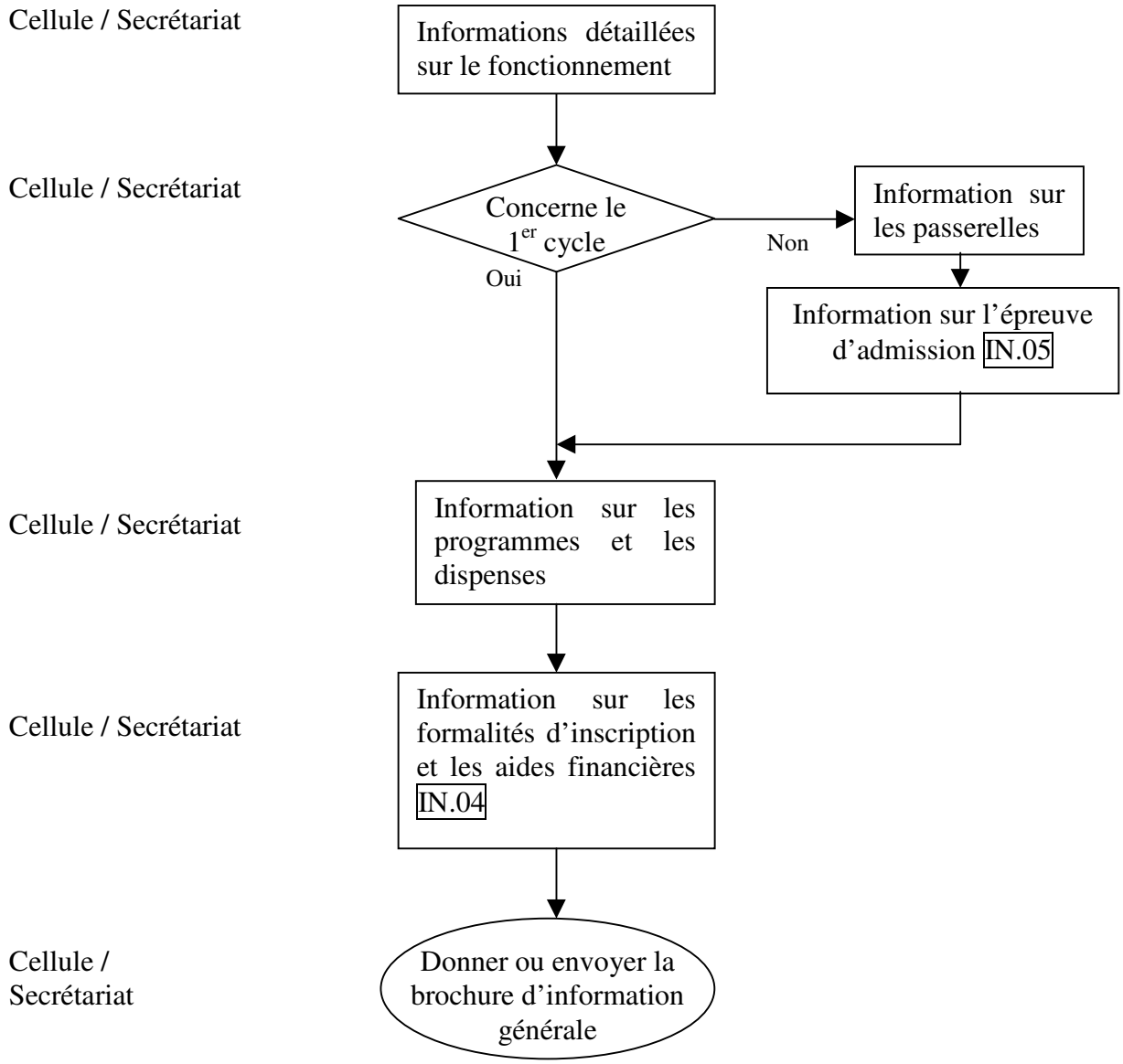
Néant.

6.1.20. Description

Logigramme


ARE
Demande d'information
Cellule / Secrétariat / CICO
Concerne une des formations de l'UMH
Non
Informer et réorienter (1)
Oui
Cellule / Secrétariat / CICO
Remplir la fiche signalétique IN.02
Cellule / Secrétariat / CICO
La demande se fait à la Cellule
Non
Première information
Oui
Secrétariat / CICO / SIC
Donner les documents disponibles (2)
Secrétariat / CICO / SIC
Transférer à la Cellule
ARE
La demande est précise
Non
Préciser la demande
Oui
Cellule / secrétariat / SIC
La demande est réaliste
Non
Conseiller en orientation
Oui
Cellule / Secrétariat / SIC
Vérifier les conditions d'admission
Cellule / Secrétariat
La réponse est connue
Non
Prendre note de la question (3)
Cellule / Secrétariat / SIC
Oui
Transfert éventuel au SIC ou au Commissaire du Gouvernement (4)
Décision
Transmettre à l'étudiant

Information des candidats	IN.01



Commentaires

1) L'UMH renseigne sur l'ensemble de ses propres formations. Si nécessaire, elle renvoie vers des services d'information et d'orientation extérieurs.

2) Des brochures d'information existent pour chacune des facultés ainsi que pour l'ensemble des formations à horaire décalé.

3) Lorsqu'une telle demande est formulée à la Cellule, les questions en suspens sont notées dans le cahier de communication correspondant à la faculté concernée (GE.04).

4) Le transfert de la Cellule vers le SIC ou le Commissaire du Gouvernement se fait par l'intermédiaire d'un membre de la Cellule (GE.05a).

6.1.21. Objet

Ce document décrit l'emploi des fiches signalétiques utilisées afin de garder une trace des demandes d'information adressées à l'UMH.

6.1.22. Domaine d'application

Ce document s'applique aux demandes d'information formulées lors des salons d'information ou des journées portes ouvertes de l'UMH ou adressées directement à la Cellule.

Il concerne les demandes de renseignement visant les possibilités d'études proposées par l'UMH aux adultes en reprise d'études.

6.1.23. Définitions

Néant.

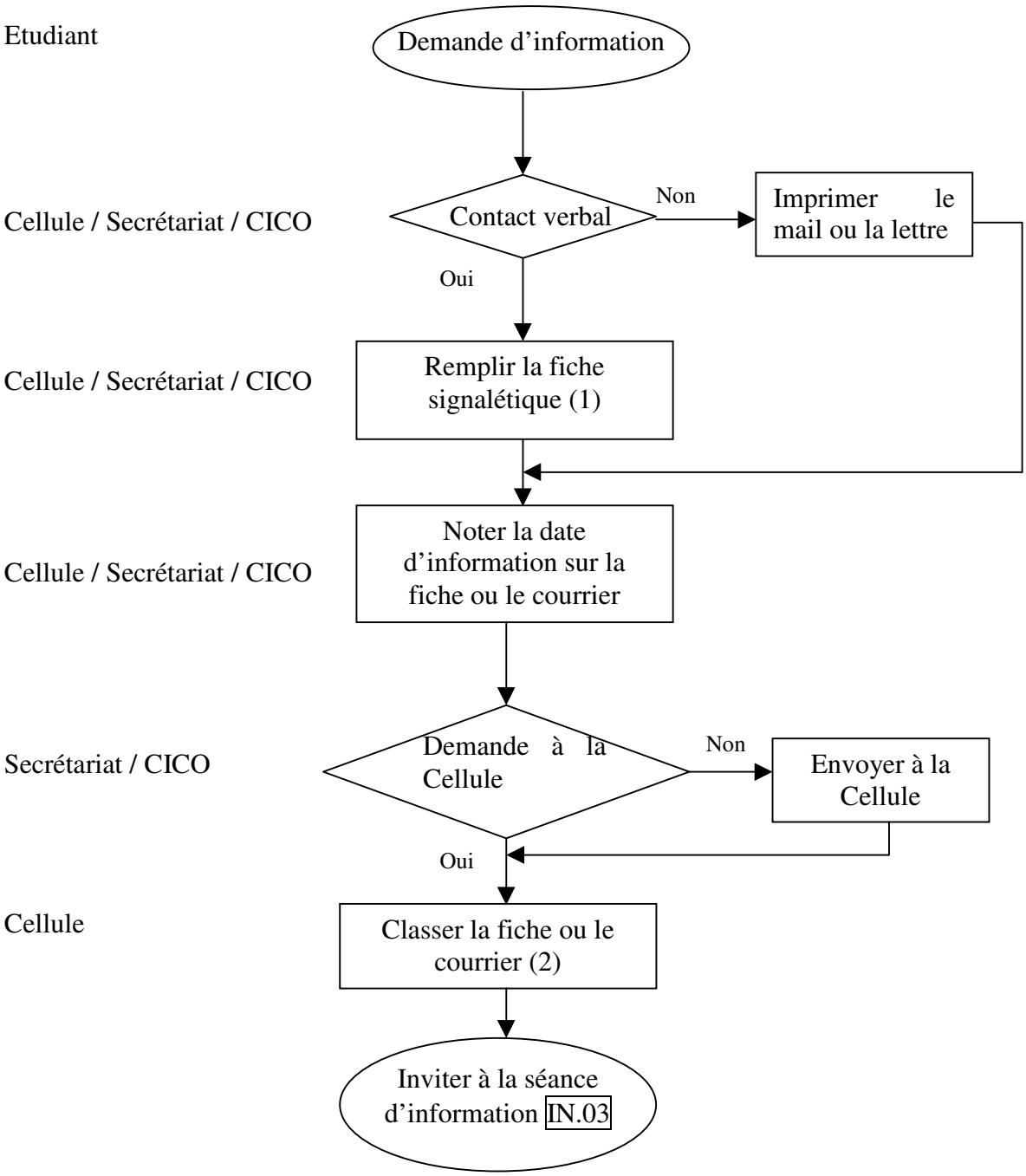
6.1.24. Documents de référence

Néant.

6.1.25. Description

Fiche signalétique	IN.02

Logigramme



Commentaires

1) Des fiches signalétiques sont utilisées à Charleroi, mais également durant les salons d'information. Différentes informations y sont notées : les coordonnées de la personne, ainsi qu'une brève description de sa demande.

2) A la Cellule, les demandes d'information sont classées par faculté et par année. Les trois facultés proposant des formations à horaire décalé font l'objet d'un classeur.

6.1.26. Objet

Ce document expose l'organisation et le déroulement des séances d'information collectives organisées à Charleroi en juin et en septembre.

6.1.27. Domaine d'application

Ce document s'applique aux séances d'information organisées par les trois facultés présentes à horaire décalé sur le site de l'UMH à Charleroi (FPSE, FWSE, FS).

6.1.28. Définitions

Néant.

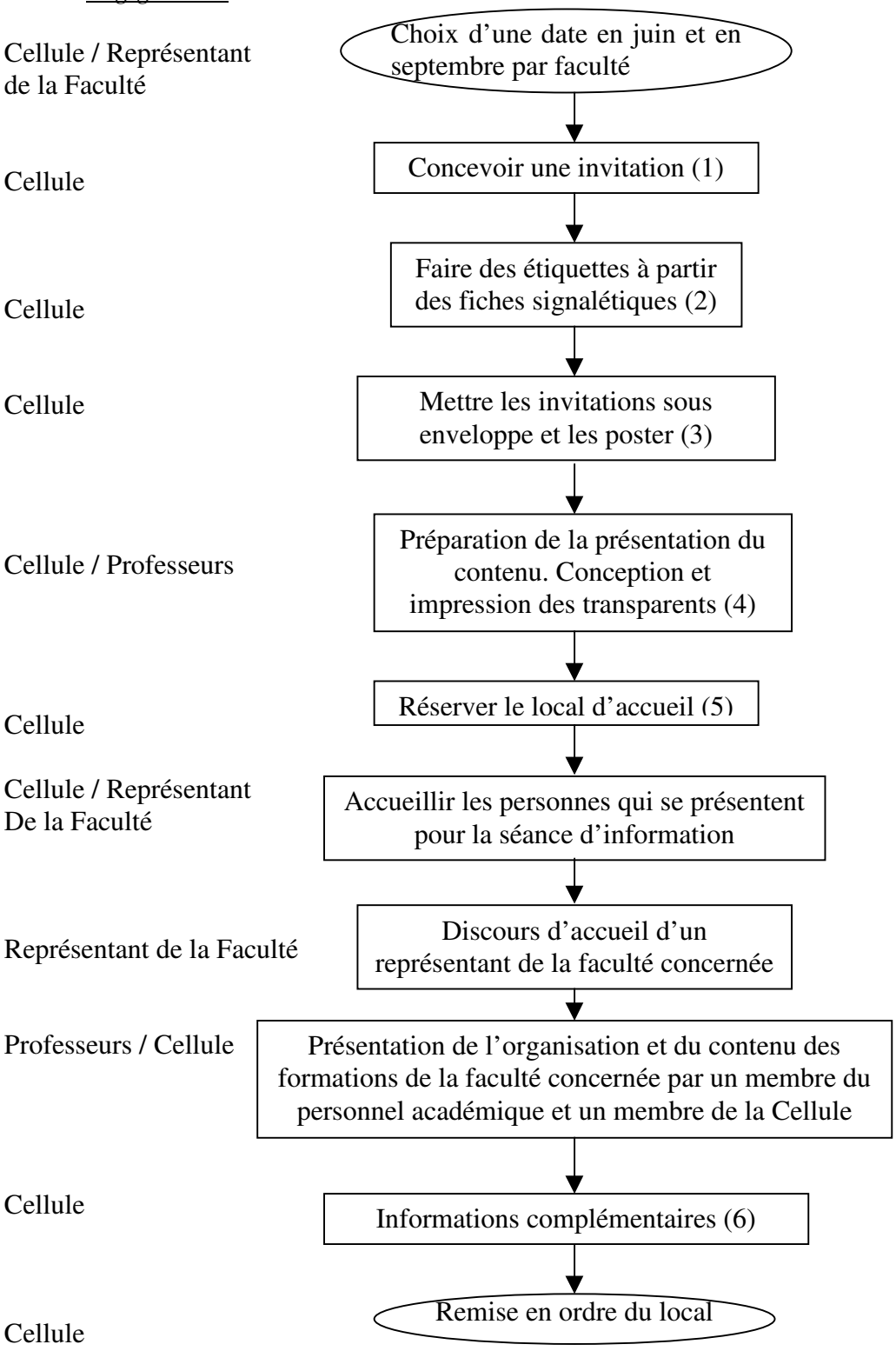
6.1.29. Documents de référence

Néant.

6.1.30. Description

Séance d'information	IN.03

Logigramme



Commentaires

1) Ce courrier invite les personnes qui se sont montrées intéressées par l'une des formations à la séance d'information correspondante.

2) Les fiches complétées durant l'information (IN.02) sont réutilisées.

3) Le courrier est timbré et posté par la Cellule (GE.03).

4) La Cellule présente ce qui relève de l'organisation pratique de la formation.

5) La gestion des locaux est prise en charge par la Cellule (SU.02).

6) Chaque candidat a ensuite la possibilité de s'adresser à la Cellule et d'y poser des questions plus précises.

6.1.31. Objet

Ce document détaille l'un des aspects de l'information sur les études : l'information sur les aides financières possibles. Les explications à donner pour chaque cas possible sont évoquées.

6.1.32. Domaine d'application

Ce document s'applique aux demandes d'aide financière formulées par les adultes en reprise d'études et visant l'une des formations organisées à horaire décalé à l'UMH.

6.1.33. Définitions

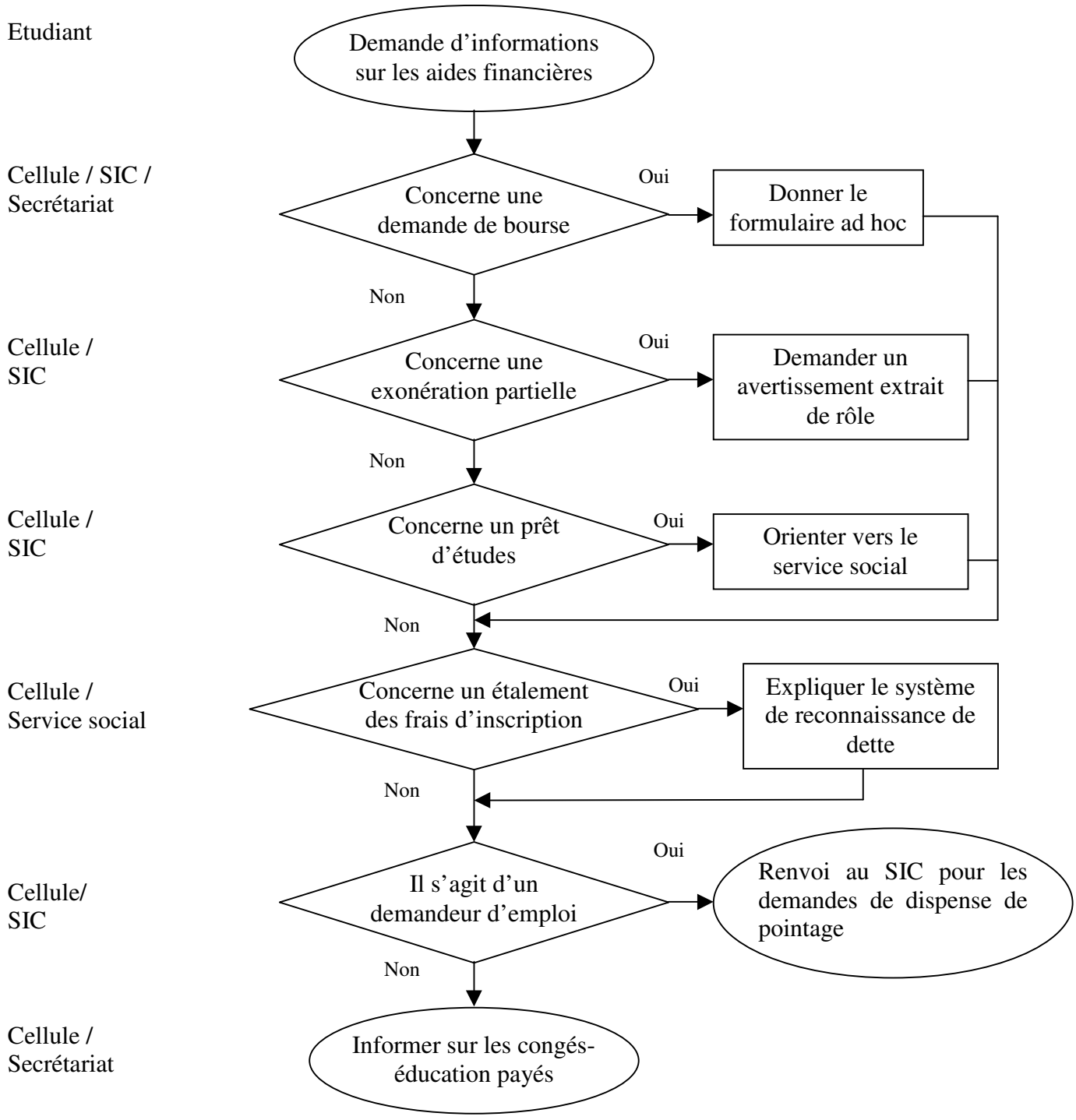
- Exonération partielle : réduction des frais d'inscription accordée à l'étudiant sur base de ses revenus.
- Etalement : remboursement des frais d'inscription au service social par mensualités.
- Congé-éducation payé : droit des travailleurs du secteur privé à bénéficier d'heures de congé pour suivre des formations sans perte de salaire.

6.1.34. Documents de référence

Néant.

6.1.35. Description

Logigramme


Etudiant
Demande d'informations sur les aides financières
Cellule / SIC / Secrétariat
Concerne une demande de bourse
Oui
Donner le formulaire ad hoc
Non
Cellule / SIC
Concerne une exonération partielle
Oui
Demander un avertissement extrait de rôle
Non
Cellule / SIC
Concerne un prêt d'études
Oui
Orienter vers le service social
Non
Cellule / Service social
Concerne un étalement des frais d'inscription
Oui
Expliquer le système de reconnaissance de dette
Non
Cellule/ SIC
Il s'agit d'un demandeur d'emploi
Oui
Renvoi au SIC pour les demandes de dispense de pointage
Non
Cellule / Secrétariat
Informer sur les congés-éducation payés

6.1.36. Objet

Ce document détaille l'un des aspects de l'information sur les études : l'information sur la préparation aux épreuves d'admission pour l'accès par passerelle au deuxième cycle des études universitaires ainsi que sur leur déroulement.

6.1.37. Domaine d'application

Ce document s'applique à quatre épreuves d'admission organisées par l'UMH :

- l'épreuve d'admission au deuxième cycle en sciences de l'éducation ;
- l'épreuve d'admission au deuxième cycle en sciences psychologiques ;
- l'épreuve d'admission au deuxième cycle en gestion de l'entreprise ;
- l'épreuve d'admission au deuxième cycle en informatique, orientation gestion.

6.1.38. Définitions

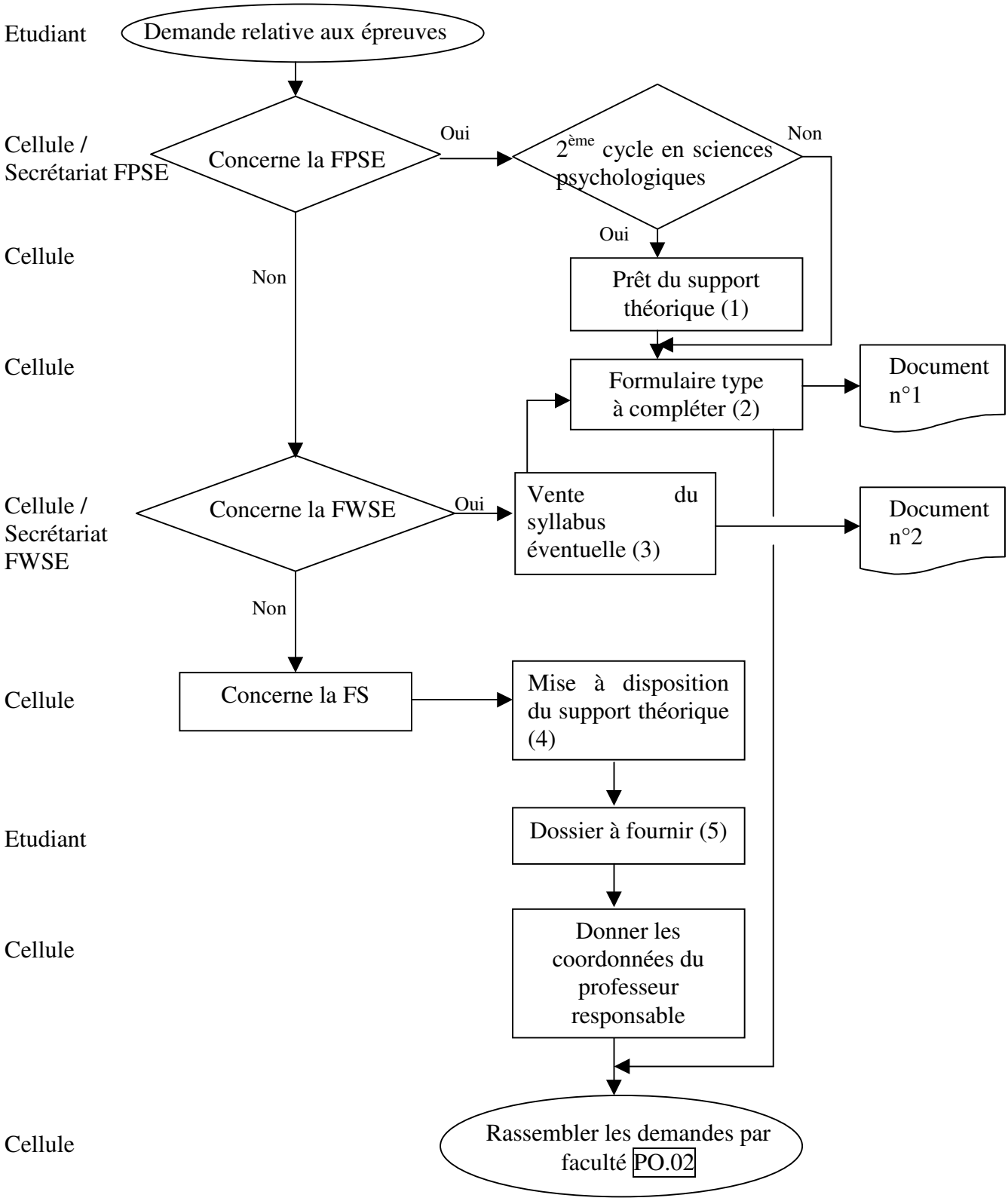
- Epreuve d'admission : épreuve prévue par décret et organisée par les universités pour les diplômés de l'enseignement supérieur non universitaire qui veulent s'inscrire à un deuxième cycle des études universitaires.

6.1.39. Documents de référence

1) Formulaire d'inscription à l'épreuve d'admission au second cycle en sciences psychologiques, en sciences de l'éducation ou en gestion de l'entreprise.
2) Syllabus d'Eléments de micro-économie.

6.1.40. Description

Logigramme


Etudiant
Demande relative aux épreuves
Cellule / Secrétariat FPSE
Concerne la FPSE
Oui
2ème cycle en sciences psychologiques
Non
Oui
Cellule
Non
Prêt du support théorique (1)
Cellule
Formulaire type à compléter (2)
Document n°1
Cellule / Secrétariat FWSE
Concerne la FWSE
Oui
Vente du syllabus éventuelle (3)
Document n°2
Non
Cellule
Concerne la FS
Mise à disposition du support théorique (4)
Etudiant
Dossier à fournir (5)
Cellule
Donner les coordonnées du professeur responsable
Cellule
Rassembler les demandes par faculté PO.02

Commentaires

1) L'épreuve d'admission au deuxième cycle en sciences psychologiques est organisée en concertation par les différentes universités francophones. Des textes de référence ainsi que les exigences au point de vue des connaissances en statistique sont disponibles à la Cellule (SU.08).

2) Ce formulaire demande au candidat des renseignements sur ses études antérieures ainsi que ses coordonnées. Le candidat doit joindre une copie de son diplôme antérieur.
   Pour le deuxième cycle en gestion de l'entreprise, il précise également à quelle date et sur quel site il souhaite présenter l'épreuve d'admission (Mons ou Charleroi).

3) L'épreuve d'admission au deuxième cycle en gestion de l'entreprise porte sur un syllabus de micro-économie rédigé par trois professeurs de la faculté. Ce syllabus peut être acheté à la Cellule (SU.04) Les candidats sont également invités à participer à des séances préparatoires à cette épreuve.

4) Des références sont conseillées aux candidats afin de préparer l'épreuve d'admission à la licence en informatique. Ces ouvrages de référence sont disponibles à la Cellule (SU.08).

5) Les candidats au deuxième cycle en informatique doivent fournir un dossier comprenant : un C.V., une lettre de motivation et une copie de leur diplôme antérieur (ou une attestation de diplôme).

6.1.41. Objet

Ce document décrit l'une des étapes de la démarche d'inscription. Les personnes ne disposant pas d'un diplôme belge leur permettant l'accès aux études universitaires doivent obtenir au préalable l'équivalence de leur diplôme étranger.

6.1.42. Domaine d'application

Ce document s'applique aux demandes d'inscription aux études organisées à horaire décalé.

6.1.43. Définitions

- Equivalence : certification par le Ministère de la Communauté française de Belgique de la correspondance entre un diplôme étranger et un diplôme délivré au nom de la Communauté française de Belgique.

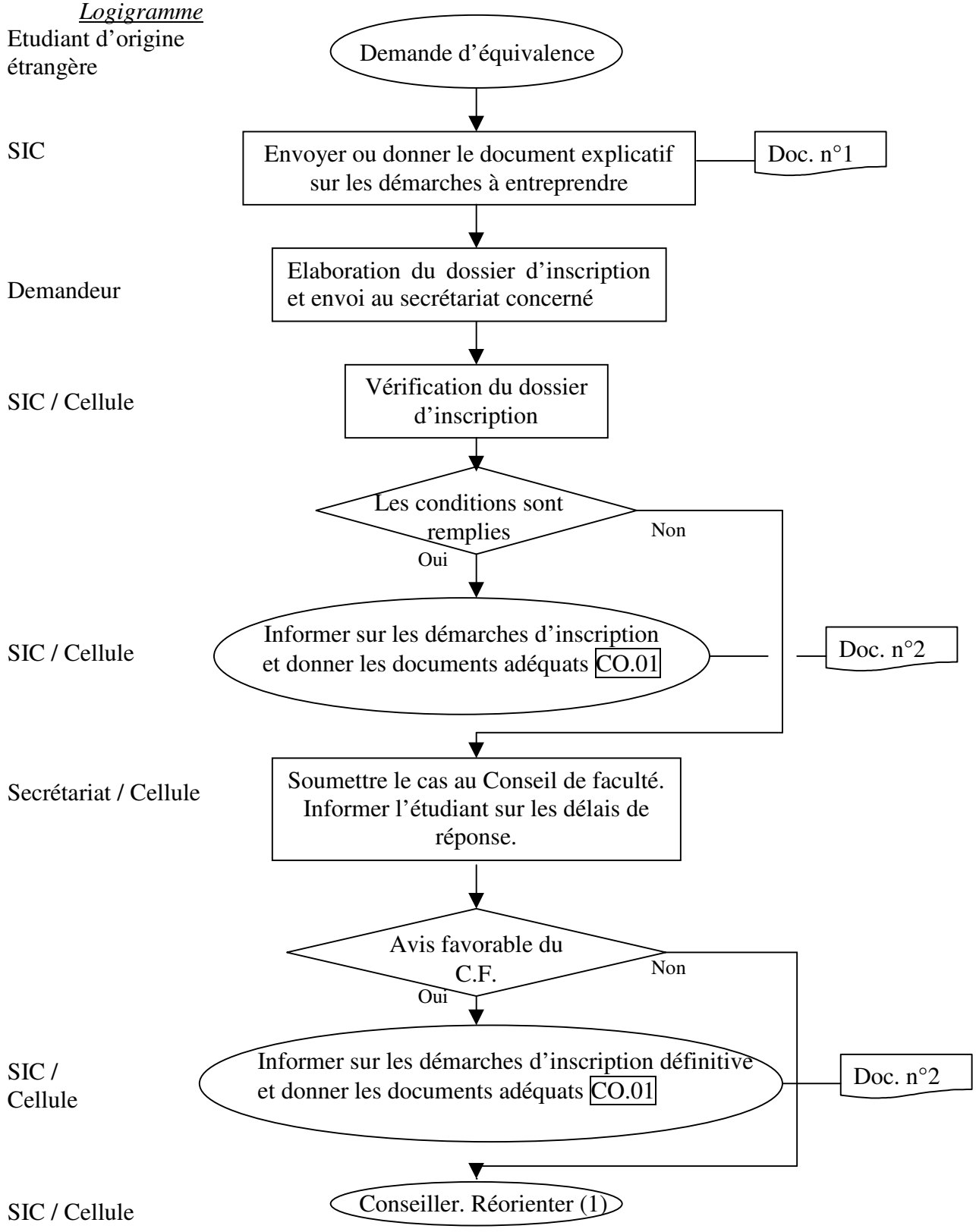
6.1.44. Documents de référence

1) Document rédigé par le SIC relatif aux démarches à entreprendre pour obtenir l'équivalence.
2) Formulaire d'inscription aux études à l'UMH.

6.1.45. Description

Demande d'équivalence	PO.01

Logigramme



Commentaires

1) Si la personne n'a pas les titres requis pour s'inscrire au premier cycle, le SIC donne une brochure sur l'épreuve d'admission au premier cycle et les matières sur lesquels le candidat sera interrogé. Celui-ci pourra s'inscrire à cette épreuve auprès du SIC en précisant la faculté dans laquelle il souhaiterait suivre ses études en cas de réussite.

6.1.46. Objet

Ce document décrit le déroulement de l'organisation des épreuves d'admission au deuxième cycle des études universitaires. Ces épreuves s'adressent aux diplômés de l'enseignement supérieur non universitaire.

6.1.47. Domaine d'application

Ce document s'applique à l'organisation des épreuves d'admission à la licence en sciences psychologiques et à la licence en sciences de l'éducation.

6.1.48. Définitions

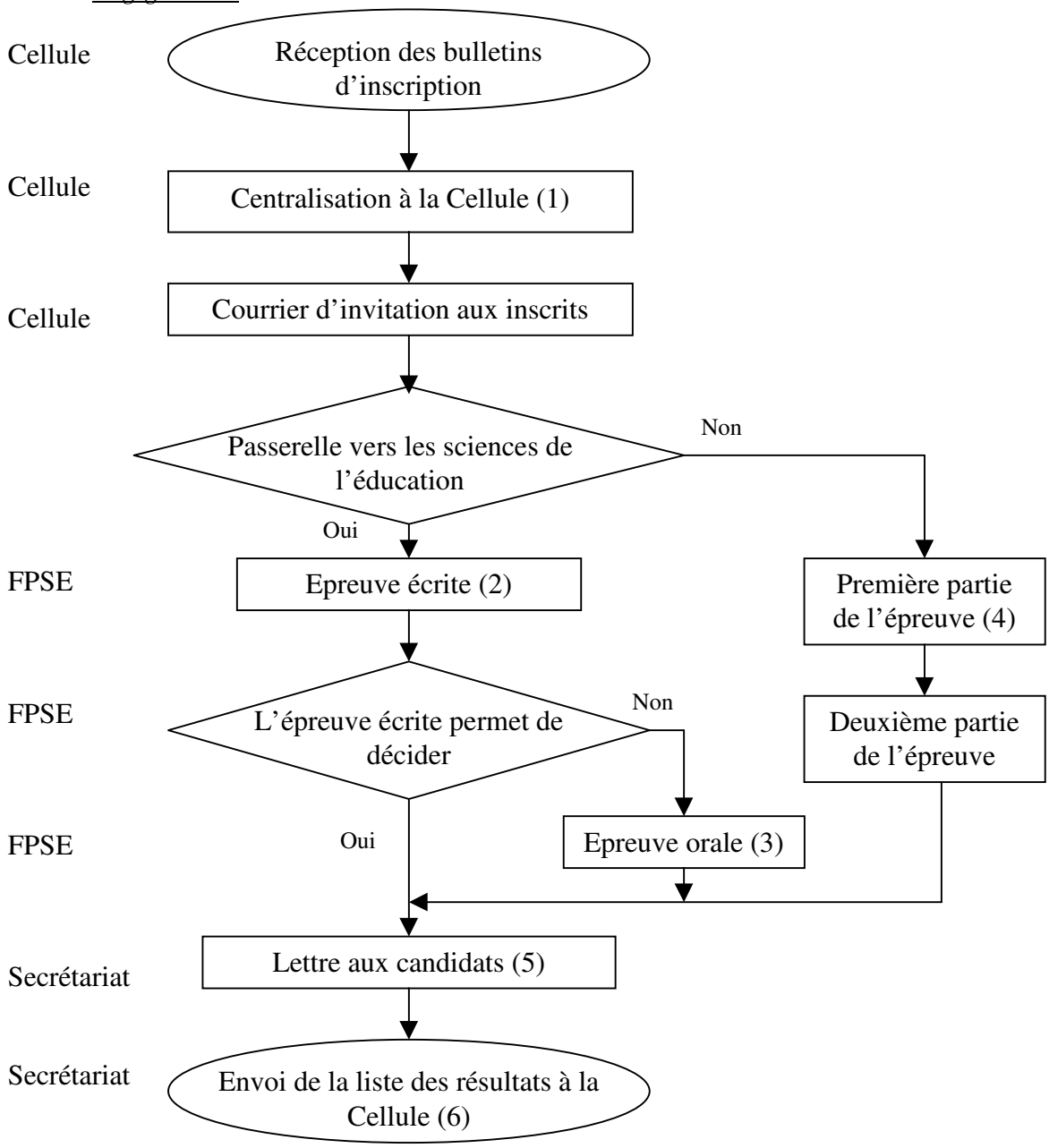
- Epreuve d'admission : épreuve prévue par décret et organisée par les universités pour les diplômés de l'enseignement supérieur non universitaire qui veulent s'inscrire à un deuxième cycle des études universitaires.
- Passerelle : possibilité d'accès au deuxième cycle de l'enseignement universitaire accordée à certains diplômés de l'enseignement supérieur non universitaire.

6.1.49. Documents de référence

Néant.

6.1.50. Description

Logigramme


Cellule
Réception des bulletins d'inscription
Cellule
Centralisation à la Cellule (1)
Cellule
Courrier d'invitation aux inscrits
Passerelle vers les sciences de l'éducation
Non
Oui
FPSE
Epreuve écrite (2)
Première partie de l'épreuve (4)
FPSE
L'épreuve écrite permet de décider
Non
Deuxième partie de l'épreuve
FPSE
Oui
Epreuve orale (3)
Secrétariat
Lettre aux candidats (5)
Secrétariat
Envoi de la liste des résultats à la Cellule (6)

Commentaires

1) La Cellule centralise les bulletins d'inscription aux épreuves d'admission vers le deuxième cycle en sciences psychologiques et vers le deuxième cycle en sciences de l'éducation. Les bulletins reçus à Mons lui sont transmis (GE.05b).

2) L'épreuve écrite est organisée début septembre. La Cellule assure la surveillance de cette épreuve. Si les professeurs ne parviennent pas à décider si l'étudiant peut accéder à la première année du deuxième cycle ou doit passer par une année préparatoire, ce dernier est invité à un entretien. La Cellule est informée du résultat de l'épreuve écrite afin de pouvoir renseigner les candidats.

3) L'entretien est organisé à Mons, une semaine après l'épreuve écrite.

4) L'épreuve d'admission au deuxième cycle en sciences psychologiques a pour but de déterminer le programme complémentaire du futur étudiant. Elle est organisée en deux fois. Une première partie de l'épreuve concerne notamment les statistiques, la seconde porte sur la critique de textes. La cellule assure la surveillance de ces épreuves.

5) Ce courrier les informe de leur admission en première année ou en année préparatoire et les invite à s'inscrire. Le courrier précise la prescription quant à l'éventuel programme complémentaire. Les décisions sont également affichées par avis.

6) La liste est transmise afin de permettre l'inscription. Cette liste est transmise par e. mail ou par l'intermédiaire de l'un des membres de la Cellule (GE.05b).

6.1.51. Objet

Ce document décrit le déroulement de l'organisation des épreuves d'admission au deuxième cycle des études universitaires. Ces épreuves s'adressent aux diplômés de l'enseignement supérieur non universitaire.

6.1.52. Domaine d'application

Ce document s'applique à l'organisation des épreuves d'admission au deuxième cycle en gestion de l'entreprise.

6.1.53. Définitions

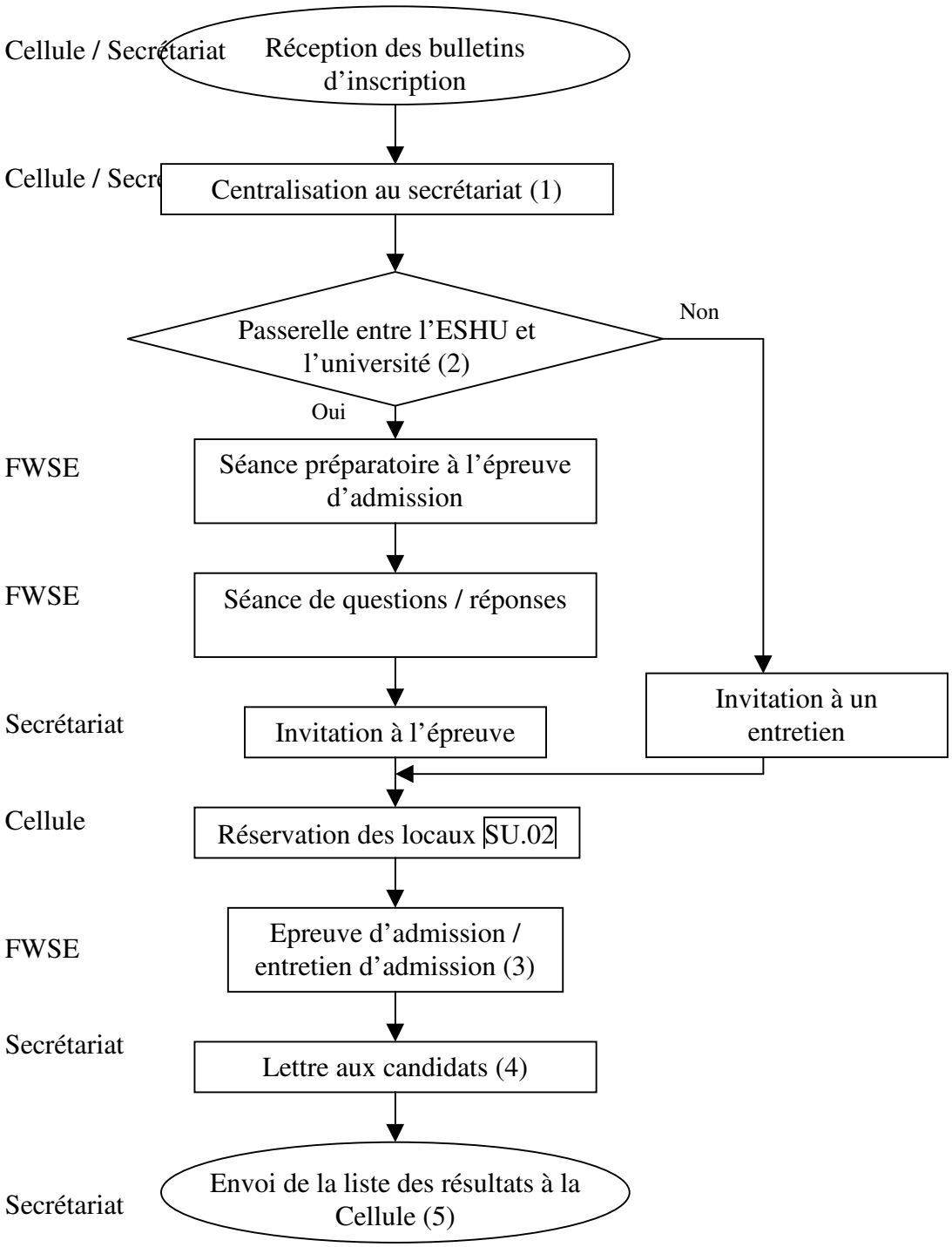
- Epreuve d'admission : épreuve prévue par décret et organisée par les universités pour les diplômés de l'enseignement supérieur non universitaire qui veulent s'inscrire à un deuxième cycle des études universitaires.
- ESHU : enseignement supérieur hors université.
- Passerelle : possibilité d'accès au deuxième cycle de l'enseignement universitaire accordée à certains diplômés de l'enseignement supérieur non universitaire.

6.1.54. Documents de référence

Néant.

6.1.55. Description

Logigramme


Cellule / Secrétariat
Réception des bulletins d'inscription
Cellule / Secr
Centralisation au secrétariat (1)
Passerelle entre l'ESHU et l'université (2)
Non
Oui
FWSE
Séance préparatoire à l'épreuve d'admission
FWSE
Séance de questions / réponses
Secrétariat
Invitation à l'épreuve
Invitation à un entretien
Cellule
Réservation des locaux SU.02
FWSE
Epreuve d'admission / entretien d'admission (3)
Secrétariat
Lettre aux candidats (4)
Secrétariat
Envoi de la liste des résultats à la Cellule (5)

Commentaires

1) Les bulletins d'inscription à l'épreuve d'admission sont réunis au secrétariat de la Faculté Warocqué des Sciences Economiques. Ceux réceptionnés à la Cellule sont transmis à Mons par l'un de ses membres (GE.05a).

2) Le décret « passerelle » définit différentes modalités de transition entre l'enseignement supérieur non universitaire et le deuxième cycle en gestion de l'entreprise. La plupart des candidats doivent présenter l'épreuve d'admission.
   Certains d'entre eux peuvent être admis sur base de leur expérience professionnelle. Ces derniers doivent se présenter à un entretien.

3) L'épreuve d'admission est organisée trois fois. L'entretien pour les personnes voulant accéder à l'année préparatoire sur base de leur expérience a lieu le même jour.

4) Ce courrier les informe de leur admission en première licence ou en année préparatoire et les invite à s'inscrire.

5) La liste est transmise afin de permettre l'inscription. Cette liste est transmise par e. mail ou par l'intermédiaire de l'un des membres de la Cellule (GE.05b)

6.1.56. Objet

Ce document décrit le déroulement de l'organisation des épreuves d'admission au deuxième cycle des études universitaires. Ces épreuves s'adressent aux diplômés de l'enseignement supérieur non universitaire.

6.1.57. Domaine d'application

Ce document s'applique à l'organisation des épreuves d'admission au deuxième cycle en informatique, orientation gestion.

6.1.58. Définitions

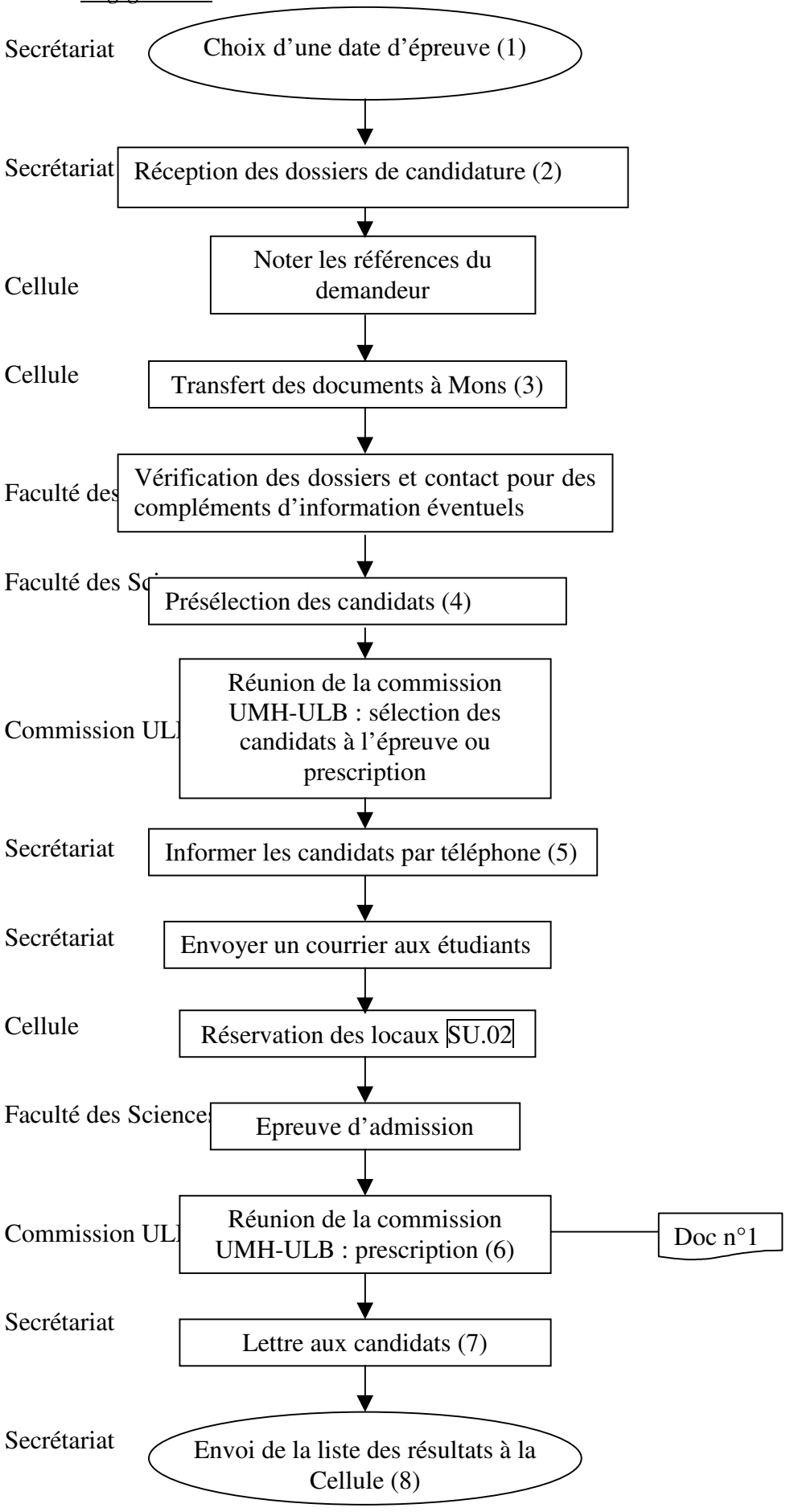
- Commission UMH-ULB : groupe de coordination du deuxième cycle en informatique, orientation gestion, composé de professeurs de l'UMH et de l'ULB.

6.1.59. Documents de référence

1) Procès verbal de la Commission UMH-ULB.

6.1.60. Description

Logigramme


Secrétariat
Choix d'une date d'épreuve (1)
Secrétariat
Réception des dossiers de candidature (2)
Cellule
Noter les références du demandeur
Cellule
Transfert des documents à Mons (3)
Faculté des
Vérification des dossiers et contact pour des compléments d'information éventuels
Faculté des Sc
Présélection des candidats (4)
Commission UL
Réunion de la commission UMH-ULB : sélection des candidats à l'épreuve ou prescription
Secrétariat
Informer les candidats par téléphone (5)
Secrétariat
Envoyer un courrier aux étudiants
Cellule
Réservation des locaux SU.02
Faculté des Science
Epreuve d'admission
Commission UL
Réunion de la commission UMH-ULB : prescription (6)
Doc n°1
Secrétariat
Lettre aux candidats (7)
Secrétariat
Envoi de la liste des résultats à la Cellule (8)

Commentaires

1) L'épreuve d'admission est organisée début septembre. Si nécessaire, elle est organisée une seconde fois.

2) Ces dossiers doivent contenir :
   - une copie du diplôme antérieur ;
   - un C.V. ;
   - une lettre de motivation.

   Ils doivent être déposés au plus tard la veille de l'épreuve d'admission, soit à Mons, soit à Charleroi.

3) Tous les dossiers de candidature sont examinés par un professeur de la Faculté des Sciences. Ils sont transmis de Charleroi à Mons par un membre de la Cellule (GE.05a).

4) La sélection n'est problématique que pour les personnes ne correspondant pas strictement aux conditions d'admission définies par le décret.

5) Les candidats sont invités par téléphone et par courrier à participer à l'épreuve d'admission.

6) Sur base du dossier du candidat et de l'épreuve d'admission, la commission UMH-ULB statue sur l'accès au deuxième cycle : les candidats sont refusés, orientés vers l'année préparatoire ou vers la première année, avec éventuellement un programme complémentaire. Un procès verbal est rédigé.

7) Ce courrier informe les étudiants de la décision qui a été prise et les invite à s'inscrire.

8) La liste est transmise afin de permettre l'inscription. Cette liste est transmise par e. mail ou par l'intermédiaire de l'un des membres de la Cellule (GE.05b).

6.1.61. Objet

Ce document concerne les demandes de dispenses de cours introduites par les étudiants sur base de cours suivis lors de leurs études antérieures. L'introduction et l'approbation de ces demandes sont expliquées.

6.1.62. Domaine d'application

Ce document s'applique aux demandes de dispenses introduites dans le cadre des études organisées par l'UMH à horaire décalé (3 facultés) et dans celui du programme spécial de premier cycle en sciences psychologiques et de l'éducation en horaire classique.

6.1.63. Définitions

- C.A. : Conseil d'Administration
- C.F. : Conseil de Faculté
- Dispense : réduction du programme d'étude d'un étudiant en fonction d'enseignements validés antérieurement.

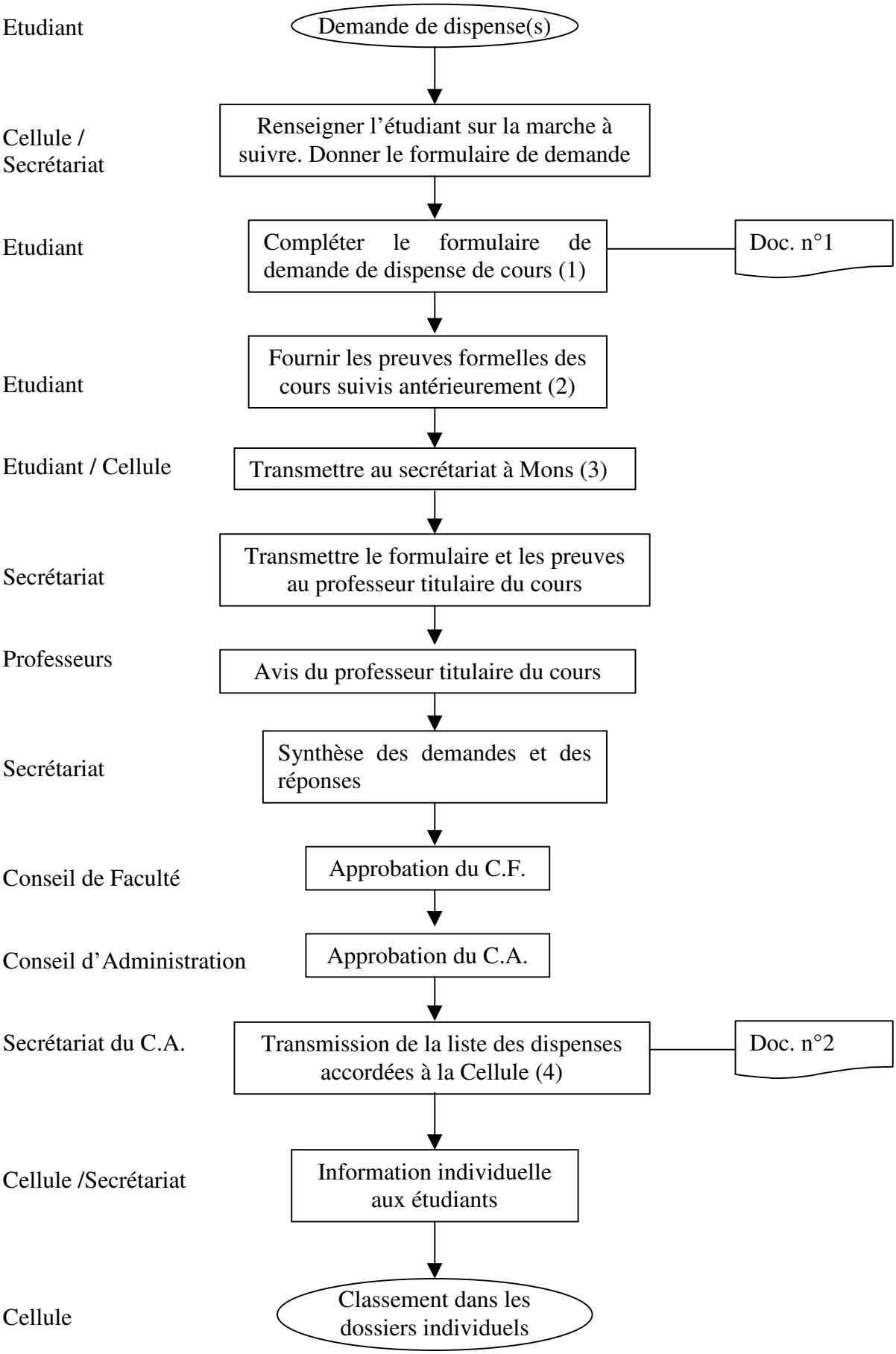
6.1.64. Documents de référence

1) Formulaire de demande de dispense
2) Annexe au P.V. du Conseil de Faculté où l'octroi des dispenses est confirmé.

6.1.65. Description

Dispense de cours	PO.03

Logigramme



Commentaires

1) L'étudiant y note son année d'inscription, l'intitulé du cours suivi antérieurement et l'intitulé du cours pour lequel il demande la dispense est demandée. Les demandes de dispense doivent être introduites avant le 01 novembre.

2) Il doit joindre une copie du bulletin ou diplôme correspondant ainsi que, si possible, une information sur le contenu du cours déjà réussi.

3) Chacun des secrétariats rassemble les demandes de dispenses. Elles sont transmises par l'intermédiaire de l'un des membres de la Cellule (GE.05a).

4) Les dispenses sont également relevées par les secrétariats pour les licences en gestion de l'entreprise et en informatique car ils en gèrent les points. Elles sont communiquées à la Cellule, par l'intermédiaire des conseils de faculté, pour que les étudiants puissent être informés des dispenses octroyées (GE.05b). En pratique, les étudiants connaissent d'abord la réponse du professeur avant d'en avoir la confirmation officielle après l'approbation des dispenses par les différents conseils.

6.1.66. Objet

Ce document décrit les modalités d'inscription pour un nouvel étudiant. Les différentes étapes sont présentées : l'inscription sur papier et l'encodage rapide du formulaire d'inscription, l'inscription définitive et l'enrôlement de l'étudiant. Les éventuelles démarches concernant une aide financière à l'inscription sont détaillées dans un autre document.

6.1.67. Domaine d'application

Ce document s'applique aux inscriptions souscrites par des adultes en reprise d'études sur l'implantation de l'UMH à Charleroi. Ces inscriptions sont introduites à la Cellule.

6.1.68. Définitions

- Encodage rapide : retranscription partielle du formulaire d'inscription dans une base de données permettant l'inscription provisoire de l'étudiant.
- Rôle : lorsque l'étudiant est inscrit de façon définitive, un numéro de rôle lui est attribué.
- SIC : Service des Inscriptions et des Certificats.

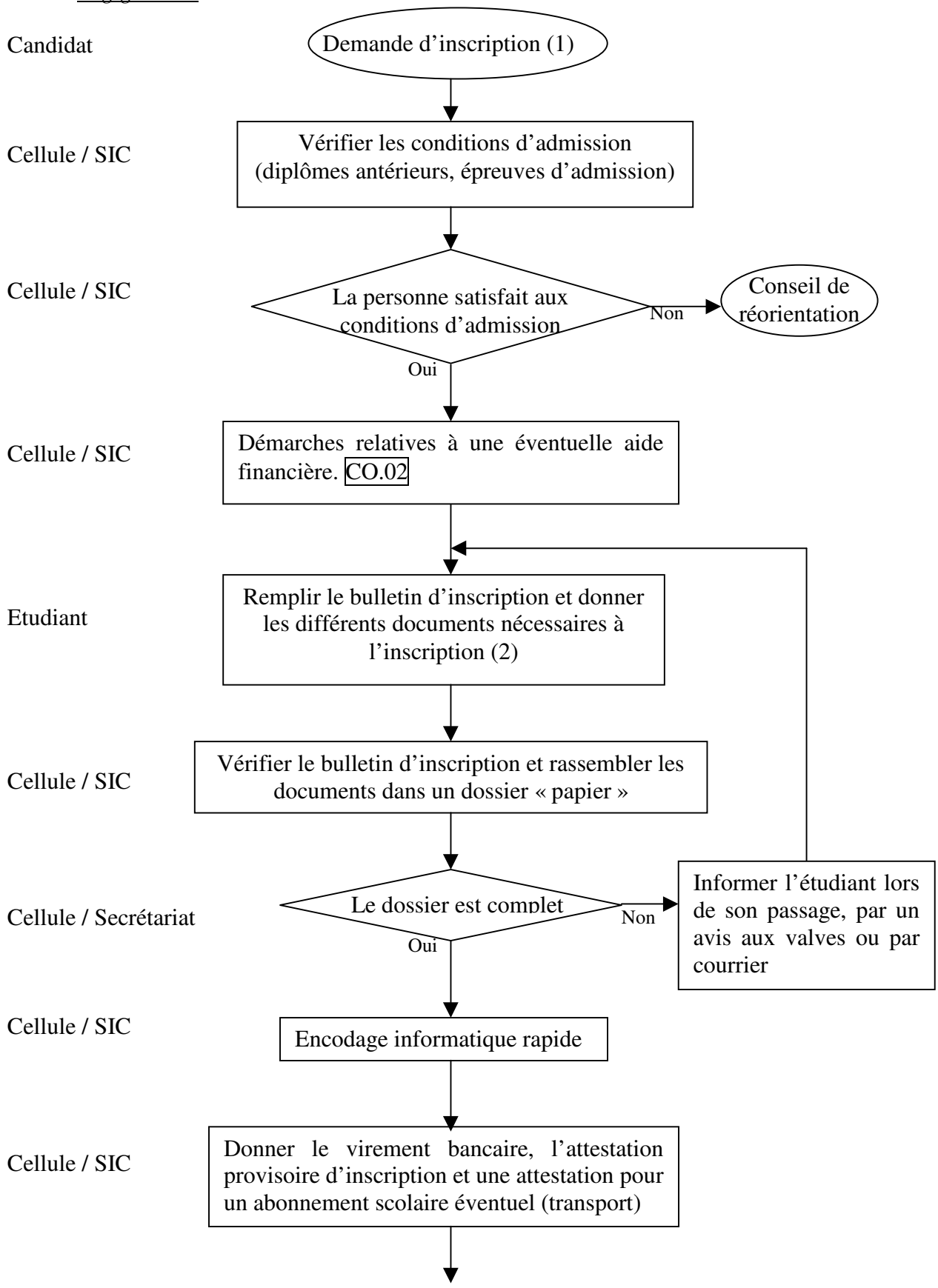
6.1.69. Documents de référence

Néant.

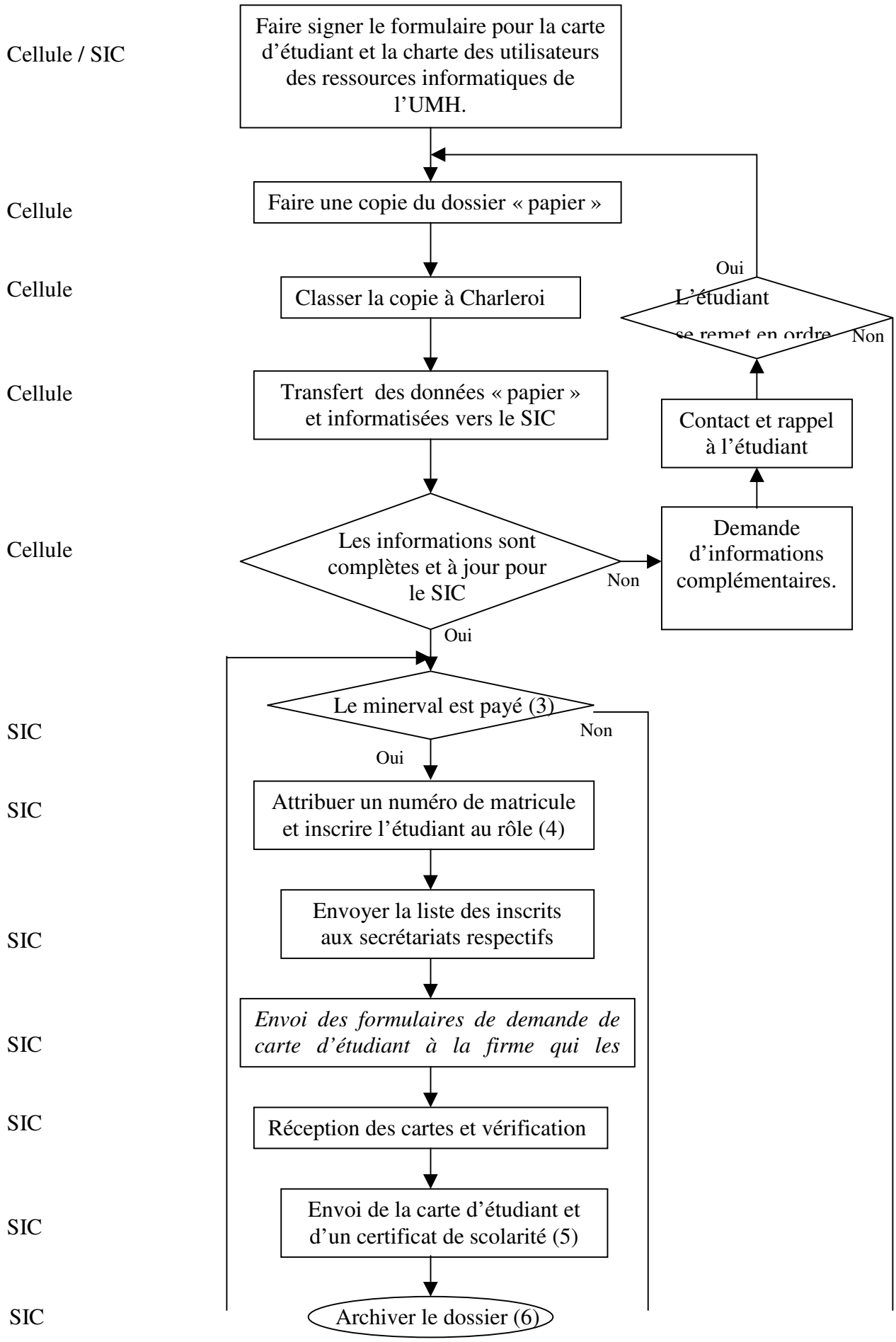
6.1.70. Description

Première inscription	CO.01

Logigramme



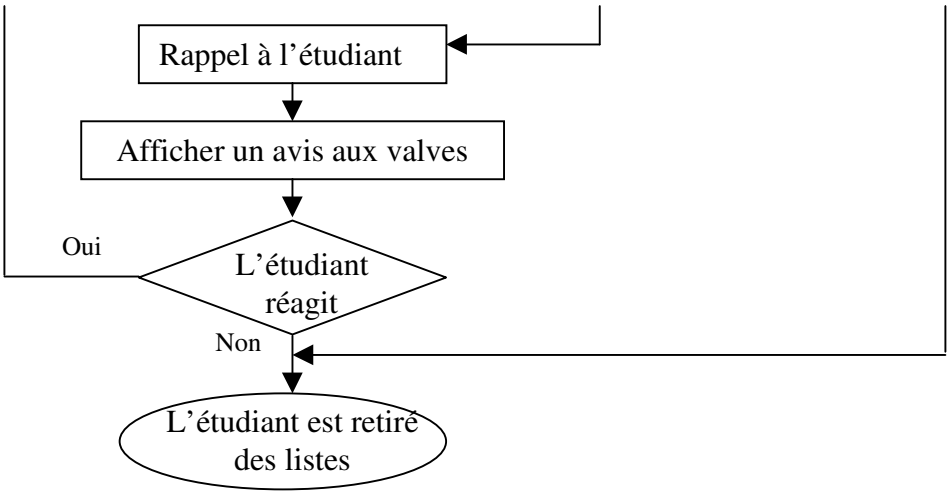
Première inscription	CO.01



Première inscription	CO.01

SIC

Cellule /
Secrétariat



SIC

Commentaires

1) Les ARE. reçoivent un formulaire spécifique. En plus des renseignement généraux, ils doivent faire état de leurs formations et de leurs activités professionnelles antérieures.

2) A l'inscription, l'étudiant doit fournir des photos d'identité, une copie de sa carte d'identité, deux copie du diplôme sur base duquel il accède à la formation.

3) Le SIC vérifie régulièrement si les droits d'inscription ont été payés, grâce aux listes envoyées par le service comptabilité. Si un étudiant abandonne avant la reprise des cours ou pour une raison sociale évidente avec l'accord du Recteur, le SIC rembourse les frais d'inscription.
   Si un étudiant a payé plus qu'il ne devait (boursier), il est également remboursé.

4) Le Service des Inscriptions et des Certificats complète également l'encodage du bulletin d'inscription. Les informations non prises en compte lors de l'encodage rapide sont introduites.

5) Le SIC compile les formulaires de demande de carte d'étudiant et les envoie à Bruxelles pour la confection des cartes. Il y a régulièrement des échanges de "mallettes" avec la firme extérieure qui les conçoit.

6) Les dossiers sont contrôlés de temps en temps par le Commissaire du gouvernement. Celui-ci tire des noms d'étudiants au hasard pour vérifier que les dossiers soient complets.

6.1.71. Objet

Ce document concerne une étape possible du processus d'inscription de l'étudiant : l'aide financière par rapport aux frais d'inscription. Trois situations sont distinguées :

- l'étudiant a introduit une demande de bourse d'études ;
- l'étudiant demande à pouvoir bénéficier d'une exonération partielle des frais d'inscription ;
- l'étudiant demande à payer les frais d'inscription en plusieurs mensualités.

La dernière de ces possibilités peut éventuellement être associée à l'une des deux premières.

6.1.72. Domaine d'application

Ce document s'applique aux inscriptions souscrites par des adultes en reprise d'études sur l'implantation de l'UMH à Charleroi. Ces inscriptions sont introduites à la Cellule.

6.1.73. Définitions

- Avertissement-extrait de rôle : bulletin reçu en retour à la déclaration fiscale introduite annuellement.
- Exonération partielle : réduction des frais d'inscription accordée à l'étudiant sur base de ses revenus.
- Etalement : remboursement des frais d'inscription au service social par mensualités.

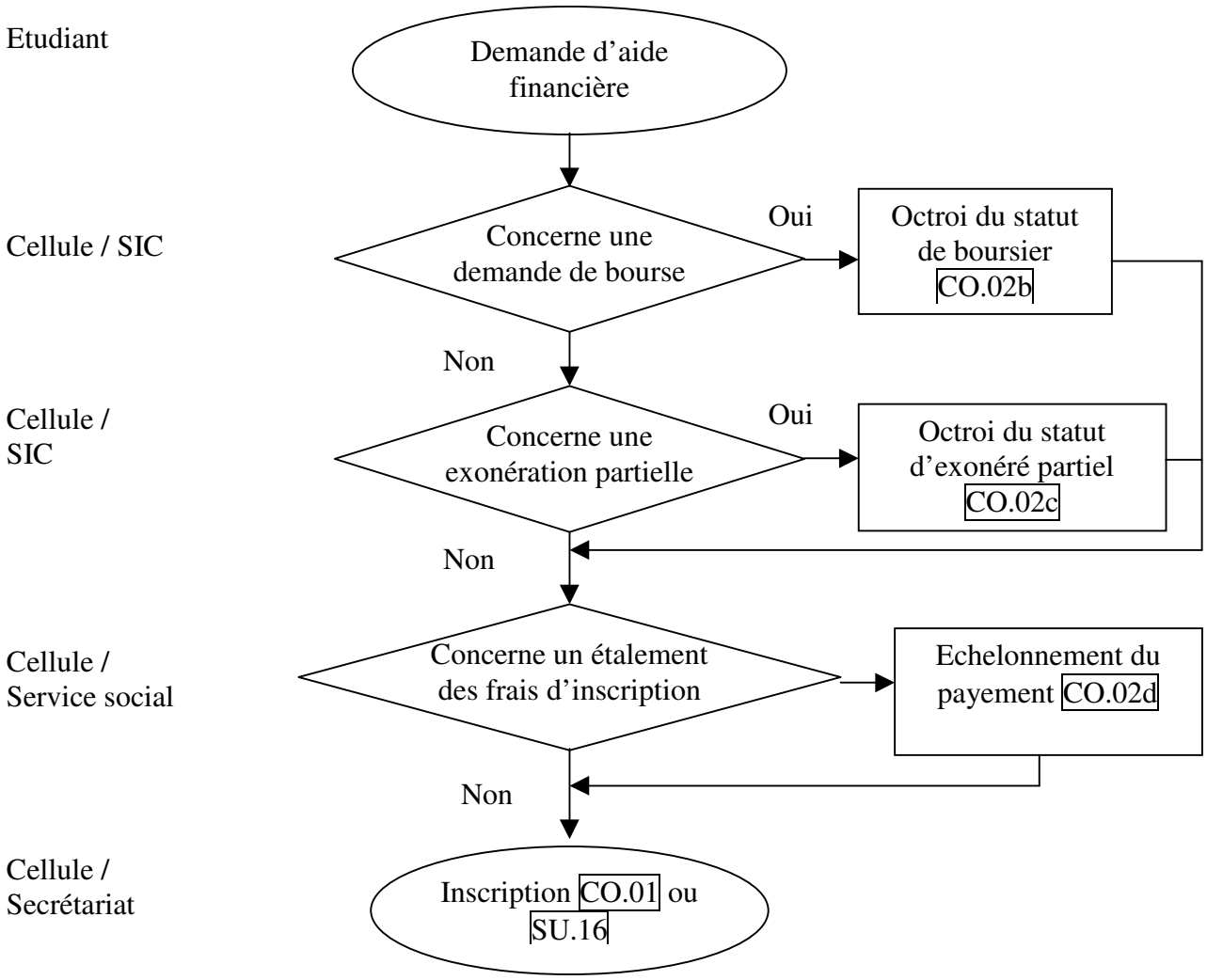
6.1.74. Documents de référence

Néant.

6.1.75. Description

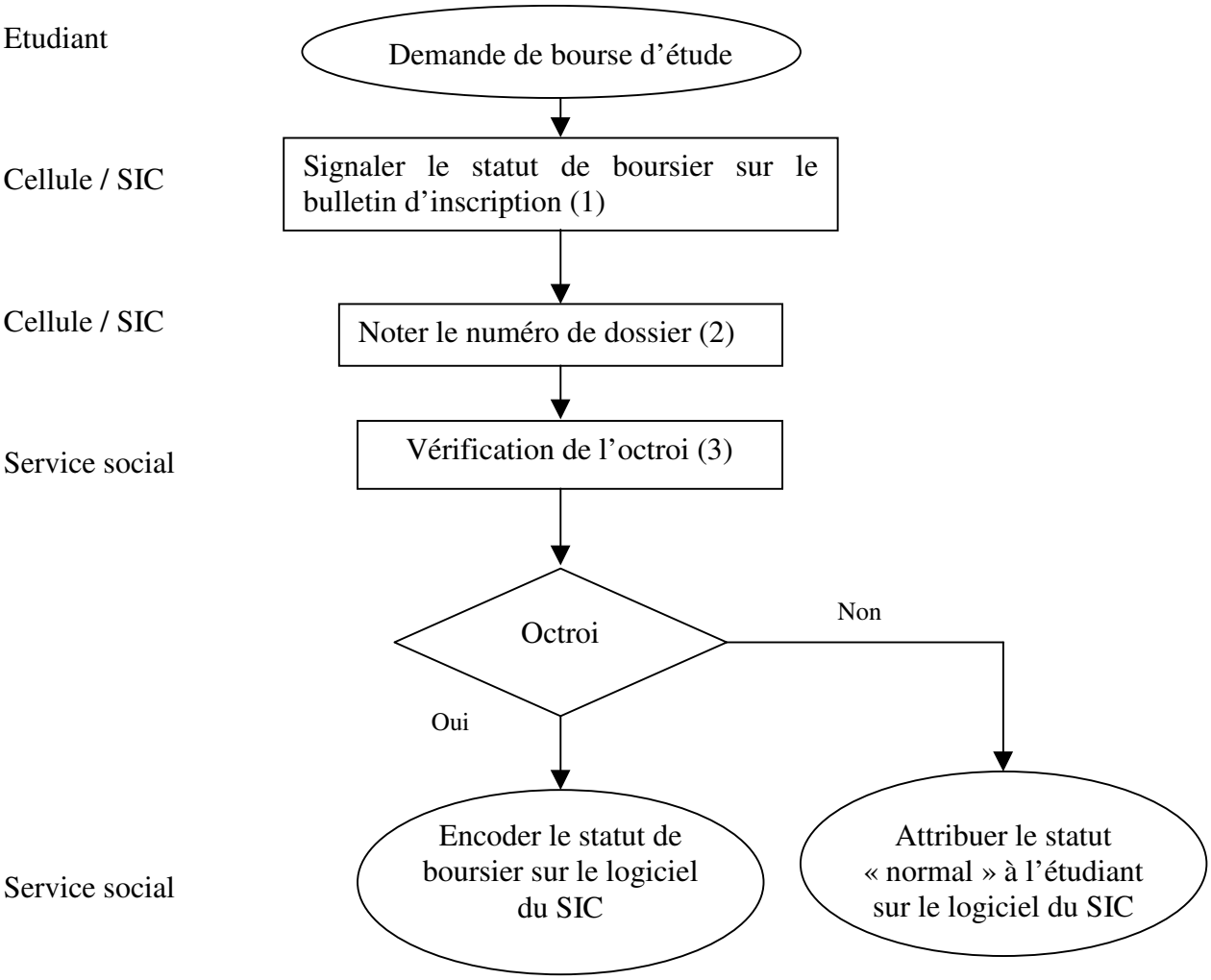
Aide financière	CO.02a

Logigramme



Bourse d'étude	CO.02b

Logigramme



Commentaires

1) Le bulletin d'inscription demande à l'étudiant de préciser le statut qu'il estime correspondre à sa situation.

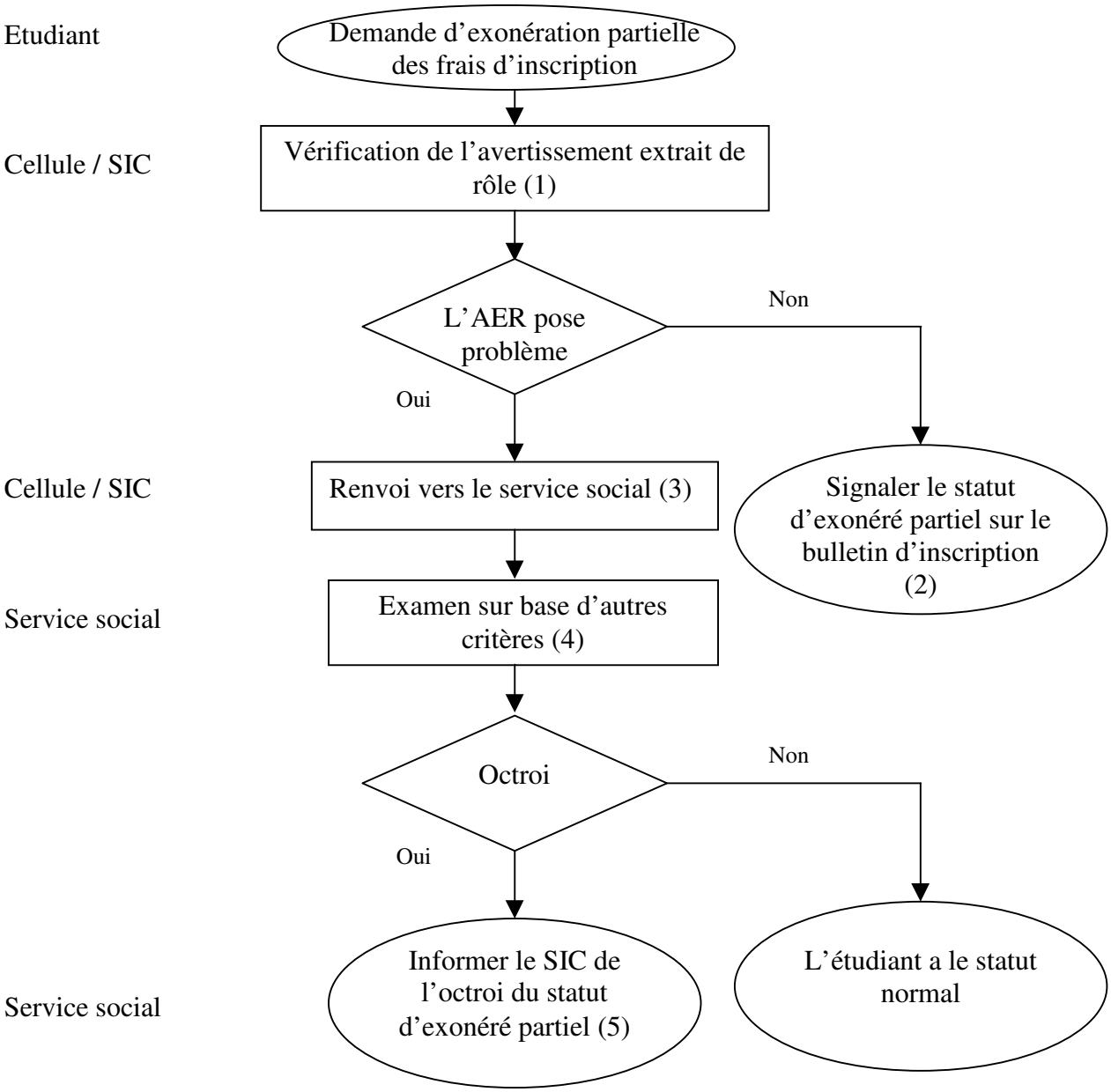
2) Il s'agit du numéro de dossier figurant sur le bulletin de demande de bourse introduit auprès de la Communauté française de Belgique.

3) Une fois par mois, le service social reçoit du bureau régional des bourses d'études de la Communauté française de Belgique la liste des bourses accordées pour les étudiants inscrits à l'UMH. La vérification se fait par le service social car la liste envoyée mentionne également le montant des bourses octroyées.

4) Le service social a la possibilité d'encoder directement le statut de l'étudiant.

Exonération partielle des frais d'inscription	CO.02c

Logigramme



Commentaires

1) L'octroi de l'exonération partielle des frais d'inscription se base sur la rubrique « revenus globalement imposables » du dernier avertissement extrait de rôle reçu (portant sur deux ans avant l'année d'inscription). Une série de plafonds sont définis chaque année. Si les revenus mentionnés sont inférieurs à ces plafonds, l'exonération partielle peut être accordée directement.
   Toutefois, si les revenus mentionnés sont inférieurs à un certain seuil, ils sont estimés trop faibles pour pouvoir être pris en considération. Et l'exonération partielle ne peut être accordée directement.

2) Le bulletin d'inscription demande à l'étudiant de préciser le statut qu'il estime correspondre à sa situation.

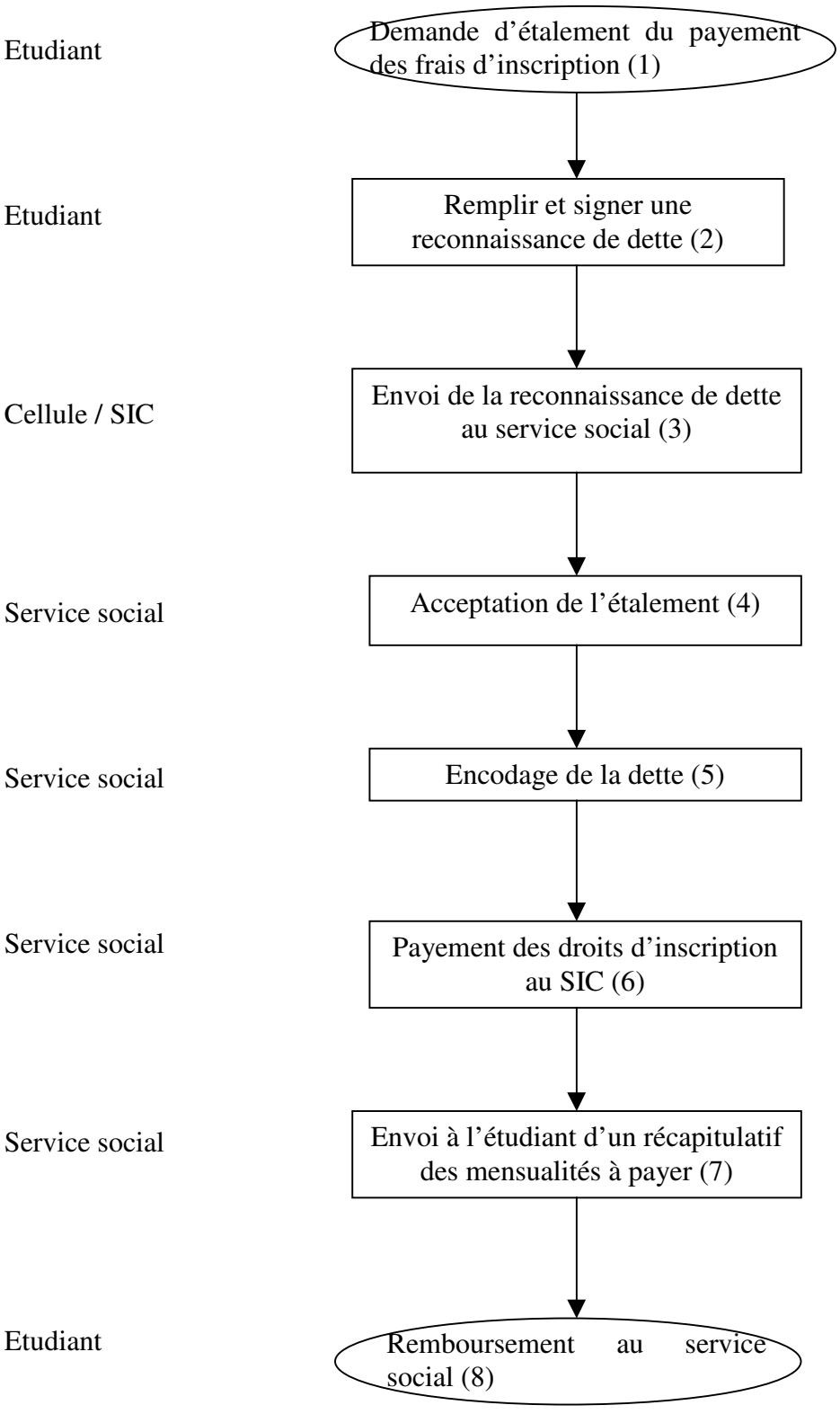
3) L'étudiant prend contact personnellement avec le service social ; par téléphone, en allant à Mons ou lors des permanences organisées à Charleroi.

4) Comme l'avertissement extrait de rôle porte sur une situation ancienne, qui a pu évoluer, les assistantes sociales peuvent accorder l'exonération partielle des frais d'inscription sur base d'autres critères.

5) Le service des inscriptions est informé du statut d'exonéré partiel par un formulaire provenant du service social jouant le rôle de preuve à l'instar de l'avertissement extrait de rôle.

Etalement du payement des frais d'inscription	CO.02d

Logigramme



Commentaires

1) En général, les demandes d'étalement des frais d'inscription sont acceptées car l'argent avancé par le service social est, en principe, récupérable.

2) L'étudiant complète une reconnaissance de dette dans laquelle il précise les mensualités qu'il s'engage à respecter. Le remboursement peut se faire en cinq mensualités.

3) La reconnaissance de dette est envoyée au service social et il est bien expliqué à l'étudiant qu'il doit attendre la réponse du service social avant de payer quoi que ce soit. L'étudiant ne doit pas tenir compte du bulletin de versement qu'il reçoit du service des inscriptions.

4) Seule une assistante sociale du service social est autorisée à accepter un étalement du payement des frais d'inscriptions. Il s'agit en fait d'une avance aux frais du service social.

5) Le comptable du service social encode les montants avancés, ainsi que les mensualités que l'étudiant s'engage à rembourser.

6) Les frais d'inscription sont payés rapidement par le service social. Cela permet à l'étudiant d'être directement en ordre avec le service des inscriptions.

7) Le numéro de compte où ces remboursements doivent être effectués est précisé à l'étudiant car le remboursement se fait auprès du service social et non pas au SIC.

8) Si nécessaire, des rappels sont envoyés par le comptable du service social. Un étudiant débiteur du service social ne peut présenter les examens et ne peut pas se réinscrire.

6.1.76. Objet

Certains étudiants demandent à pouvoir étaler une même année d'études sur deux années académiques successives. Cela représente un avantage quant aux frais d'inscription. Ce document décrit le déroulement de la délivrance de l'autorisation relative à un tel étalement.

6.1.77. Domaine d'application

Ce document s'applique aux inscriptions souscrites par des adultes en reprise d'études sur l'implantation de l'UMH à Charleroi. Ces inscriptions sont introduites à la Cellule.

6.1.78. Définitions

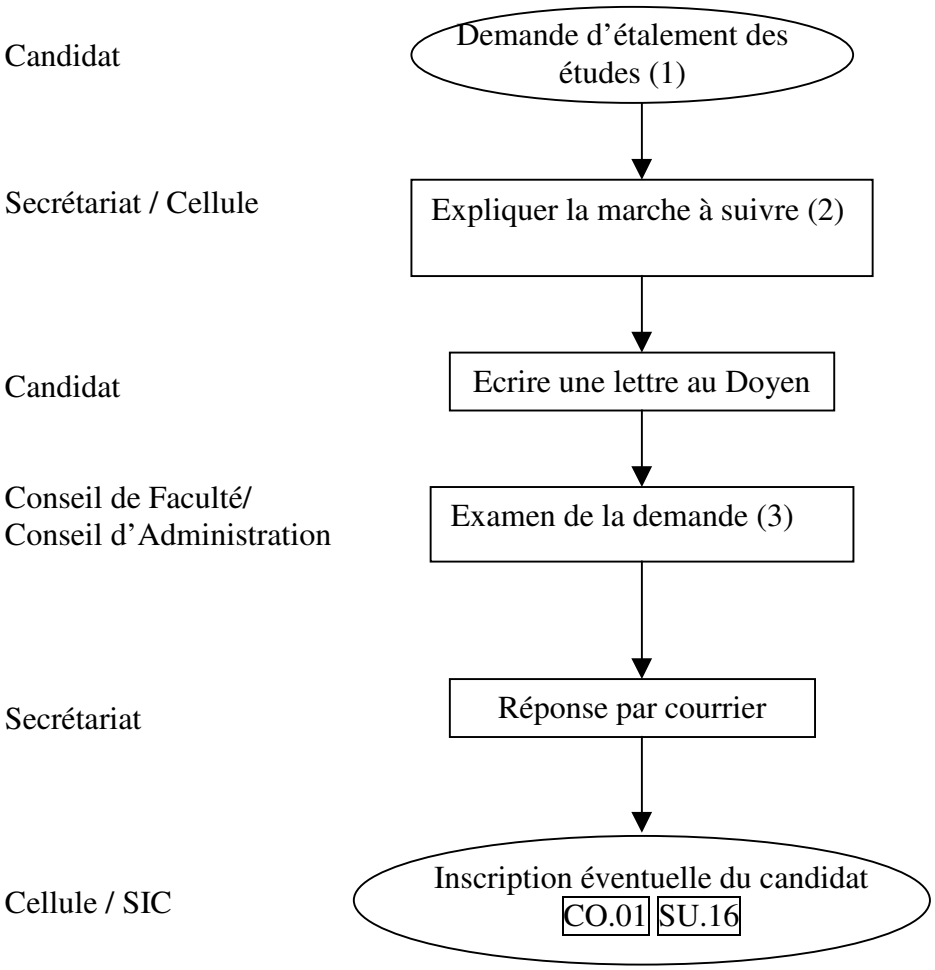
- Etalement des études : autorisation donnée à certains étudiants travailleurs de réaliser une même année d'études sur deux années académiques successives sans devoir payer deux fois les frais complets d'inscription.

6.1.79. Documents de référence

Néant.

6.1.80. Description

Logigramme



Commentaires

1) Il s'agit de demander l'autorisation d'étaler le programme d'une année d'études sur deux années académiques.

2) Donner les coordonnées du Doyen de la faculté visée. Expliquer au candidat ce qu'il doit mettre en évidence dans son courrier.

3) Le critère principal est l'activité professionnelle : peuvent bénéficier d'un étalement les étudiants travailleurs. Les demandes sont examinées en Conseil de Faculté, puis en Conseil d'Administration.

6.1.81. Objet

Ce document explique l'élaboration et la diffusion de l'horaire des cours organisés à horaire décalé par l'UMH. Les différences d'organisation selon les facultés concernées sont mises en évidence.

6.1.82. Domaine d'application

Les formations concernées par ce document sont les programmes de premier cycle en sciences psychologiques et de l'éducation, de deuxièmes cycles en sciences de l'éducation et en informatique, orientation gestion ; programmes organisés à horaire décalé.

L'élaboration de l'horaire des cours pour le deuxième cycle en gestion de l'entreprise à horaire décalé fait l'objet de la procédure ENS03 du manuel qualité de la FWSE.

6.1.83. Définitions

Néant.

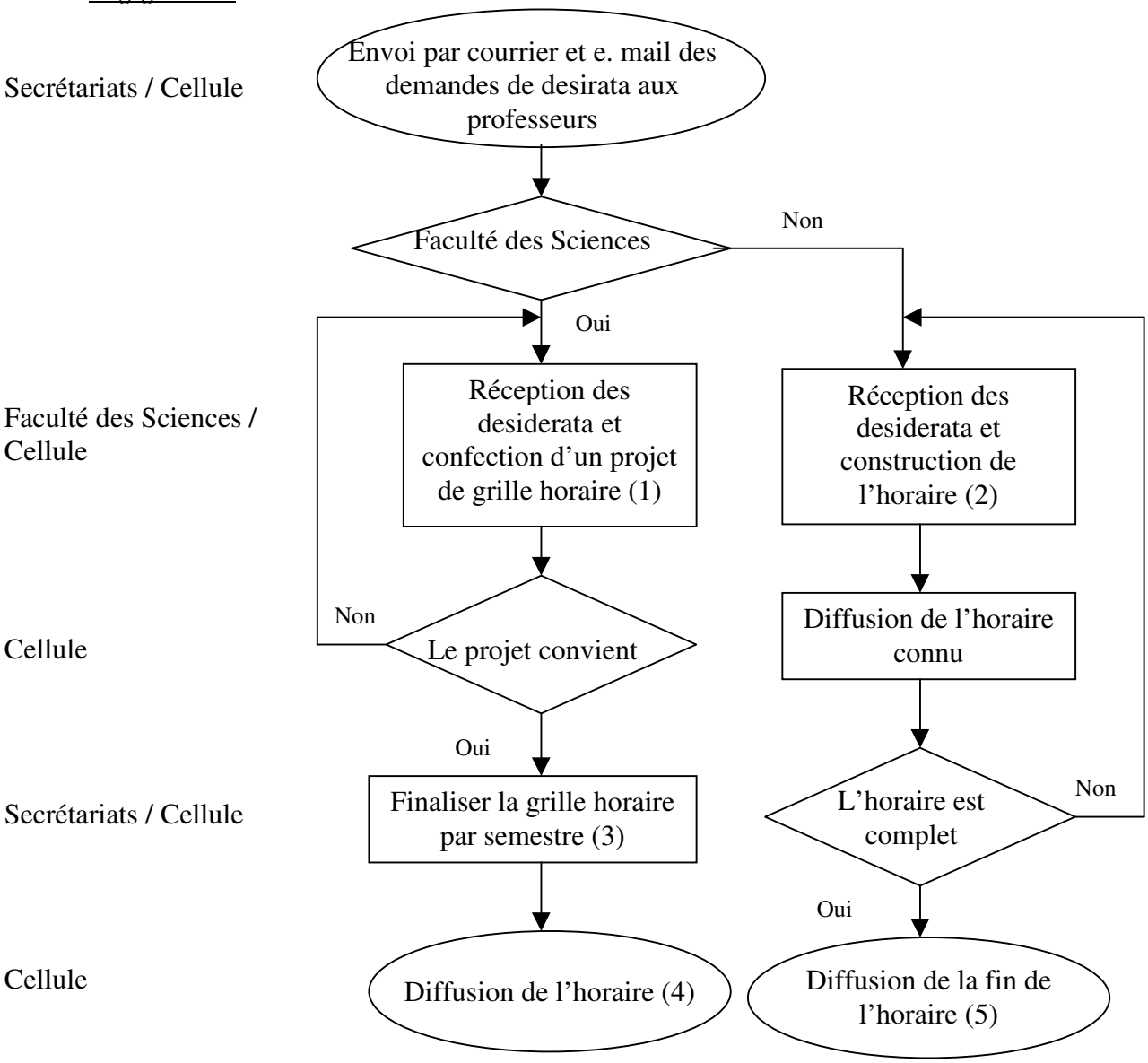
6.1.84. Documents de référence

Néant.

6.1.85. Description

Elaboration de l'horaire des cours	EN.01

Logigramme



Commentaires

1) Pour la Faculté des Sciences, l'horaire du deuxième cycle en informatique, orientation gestion, est établi par un des professeurs et le secrétariat.
2) La Cellule se charge de l'élaboration de l'horaire pour le premier cycle en sciences psychologiques et de l'éducation ainsi que pour le deuxième cycle en sciences de l'éducation organisées à horaire décalé.
3) L'horaire est fixé pour le semestre. L'horaire du deuxième cycle en informatique ne peut être arrêté que lorsque l'horaire de celui en gestion est connu car certains cours sont communs aux deux programmes. L'utilisation du laboratoire d'informatique fait également l'objet d'une attention particulière.
4) L'horaire du deuxième cycle en informatique, orientation gestion, est affiché aux valves à Charleroi. Il est également mis en ligne par le secrétariat FS.
5) L'horaire des formations FPSE à horaire décalé se construit au fur et à mesure. Les étudiants sont informés par affichage aux valves et par courrier.

6.1.86. Objet

Ce document détaille le déroulement des éventuelles modifications d'horaires de cours et de l'information des adultes en reprise d'études à leur propos.

6.1.87. Domaine d'application

Cette procédure concerne les cours dispensés à horaire décalé à Charleroi par la Faculté de Psychologie et des Sciences de l'Education ainsi que par la Faculté des Sciences.

Les cours organisés par la Faculté Warocqué des Sciences Economiques sont pris en considération par la procédure ENS02 de son manuel qualité.

6.1.88. Définitions

Néant.

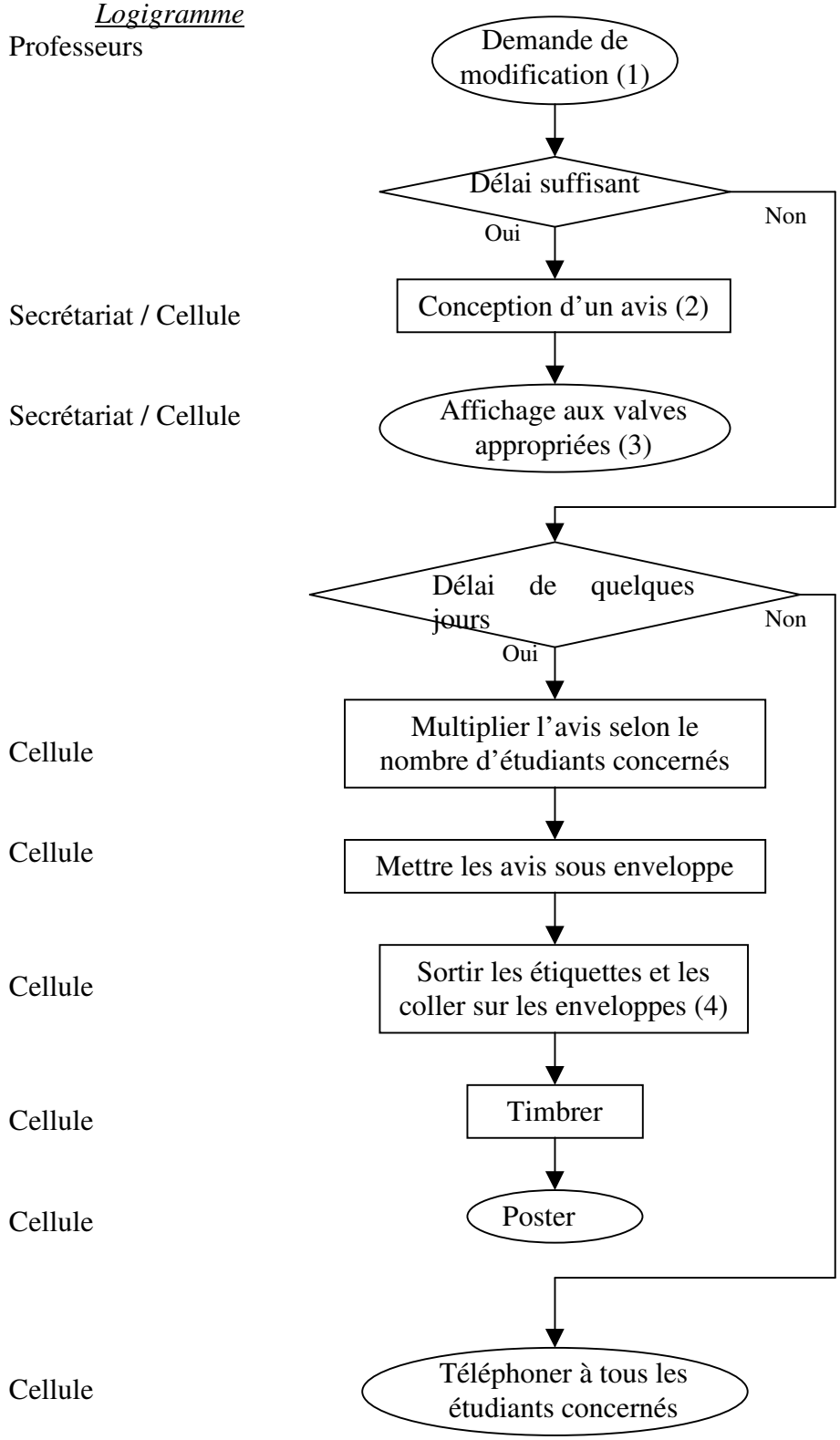
6.1.89. Documents de référence

- Horaires des cours
- Planning hebdomadaire des cours

6.1.90. Description

Modification de l'horaire des cours	SU.01

Logigramme



Commentaires

1) Les demandes sont formulées au téléphone ou directement à la Cellule.
2) L'avis précise la faculté et l'année d'études concernée. La modification d'horaire est également notée dans l'horaire affiché aux valves et dans le planning hebdomadaire de la Cellule.
3) Une copie de l'avis est également envoyée aux professeurs et au secrétariat si nécessaire.
4) Le répertoire de la Cellule peut également être utilisé (GE.04)

6.1.91. Objet

Ce document présente le déroulement de l'attribution des salles de cours dans le cadre des programmes organisés pour les adultes en reprise d'études.

6.1.92. Domaine d'application

Cette procédure concerne les cours dispensés à horaire décalé à Charleroi par la Faculté de Psychologie et des Sciences de l'Education ainsi que par la Faculté des Sciences.

Les cours organisés par la Faculté Warocqué des Sciences Economiques sont pris en considération par la procédure ENS03 de son manuel qualité.

6.1.93. Définitions

- Planning hebdomadaire : semainier dans lequel les cours organisés à Charleroi à horaire décalé sont retranscrits jour par jour.

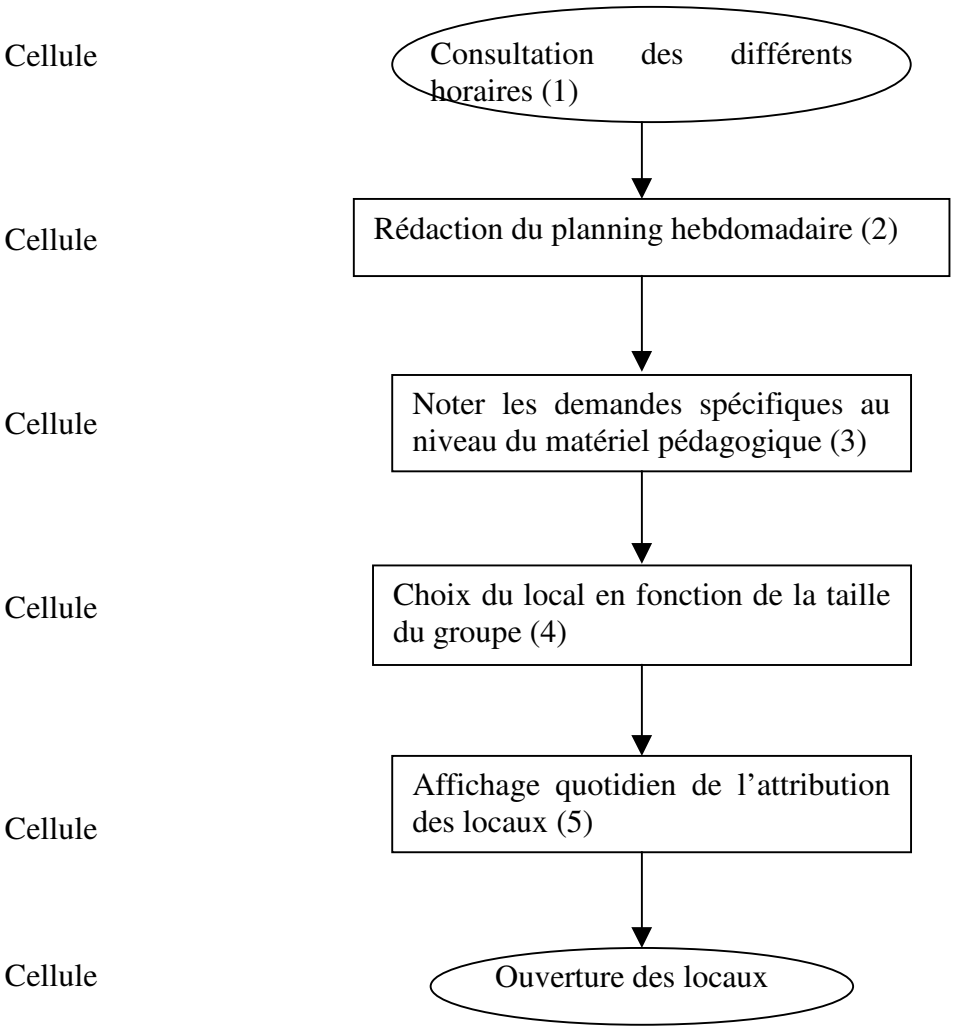
6.1.94. Documents de référence

1) Grilles horaires des cours
2) Planning hebdomadaire (semainier)

6.1.95. Description

Gestion des locaux	SU.02

Logigramme



Commentaires

1) Chaque début de mois, les horaires des différents cours prévus à Charleroi à horaire décalé sont répertoriés pour le mois à venir.

2) Jour par jour, les cours prévus à Charleroi à horaire décalé sont retranscrits.

3) Les professeurs signalent leurs besoins à la Cellule. Les besoins en matériel sont notés sur le planning hebdomadaire.

4) L'attribution de la salle se fait au jour le jour. La Cellule tient compte des réservations de matériel, en particulier du laboratoire d'informatique situé au rez-de-chaussée.

5) L'attribution des locaux est notée au rez-de-chaussée. Les étudiants vérifient l'endroit où ils ont cours quand ils entrent dans les bâtiments.

6.1.96. Objet

Le Ministère fédéral de l'Emploi et du Travail règle le droit des travailleurs du secteur privé à bénéficier de jours de congé sans perte de salaire lorsqu'ils suivent une formation. Ce document explique la manière dont l'assiduité des bénéficiaires de ce droit inscrits à l'UMH est mesurée et dont les attestations nécessaires sont régulièrement délivrées. Le fonctionnement diffère selon les facultés concernées.

6.1.97. Domaine d'application

Ce document concerne les étudiants inscrits aux programmes d'études organisés par l'UMH à horaire décalé. Trois facultés sont impliquées :

- FPSE : premier cycle en sciences psychologiques et de l'éducation, deuxième cycle en sciences de l'éducation ;
- FWSE : deuxième cycle en gestion de l'entreprise ;
- FS : deuxième cycle en informatique, orientation gestion.

6.1.98. Définitions

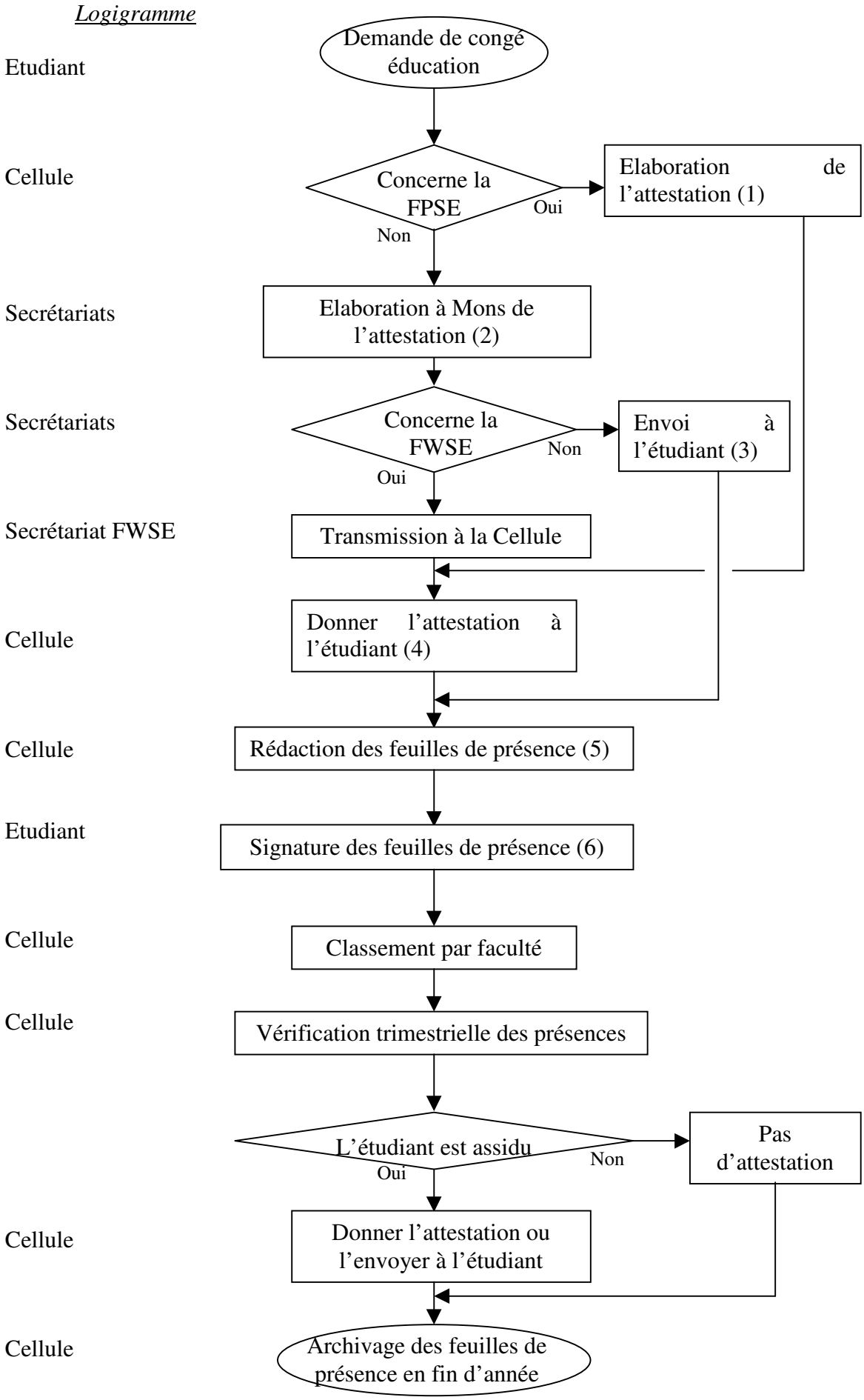
- Congé-éducation payé : droit des travailleurs du secteur privé à bénéficier d'heures de congé pour suivre des formations sans perte de salaire.

6.1.99. Documents de référence

Néant.

6.1.100. Description

Logigramme


Etudiant
Demande de congé éducation
Cellule
Concerne la FPSE
Oui
Elaboration de l'attestation (1)
Non
Secrétariats
Elaboration à Mons de l'attestation (2)
Secrétariats
Concerne la FWSE
Non
Envoi à l'étudiant (3)
Oui
Secrétariat FWSE
Transmission à la Cellule
Cellule
Donner l'attestation à l'étudiant (4)
Cellule
Rédaction des feuilles de présence (5)
Etudiant
Signature des feuilles de présence (6)
Cellule
Classement par faculté
Cellule
Vérification trimestrielle des présences
L'étudiant est assidu
Non
Pas d'attestation
Oui
Cellule
Donner l'attestation ou l'envoyer à l'étudiant
Cellule
Archivage des feuilles de présence en fin d'année

Commentaires

1) Le secrétariat de la faculté Warocqué et celui de la Faculté des sciences s'occupent respectivement des étudiants du deuxième cycle en gestion de l'entreprise et du deuxième cycle en informatique, orientation gestion.

2) Il y a, en tout, cinq attestations : une attestation d'inscription régulière, trois attestations trimestrielles d'assiduité et une dernière concernant la deuxième session d'examens, le cas échéant. Ces attestations se font selon un canevas imposé par le Ministère de l'Emploi et du Travail.

3) Le secrétariat de la faculté des sciences transmet directement les attestations par courrier.

4) Les étudiants viennent les demander à la Cellule.

5) Les feuilles de présence sont élaborées au jour le jour. Pour chaque faculté, une feuille est préparée. Les différents cours du jour sont distingués.

6) Les étudiants viennent signer à la Cellule. Ils notent leur présence pour le cours auquel ils assistent.

6.1.101. Objet

Ce document décrit globalement la gestion et la vente des syllabus sur le site de l'UMH à Charleroi.

6.1.102. Domaine d'application

Ce document s'applique à la gestion du stock de syllabus des PUM entreposé à Charleroi. Les bénéficiaires de cette délocalisation sont essentiellement les adultes en reprise d'études.

En ce qui concerne les étudiants du deuxième cycle en gestion de l'entreprise à horaire décalé, l'accès aux syllabus est réglé par contrat, selon les termes du manuel qualité de la Faculté Warocqué des Sciences Economiques.

6.1.103. Définitions

- PUM : Presses universitaires montoises.
- Syllabus : document composé par un professeur de l'Université et reproduit par les PUM à l'intention des étudiants.

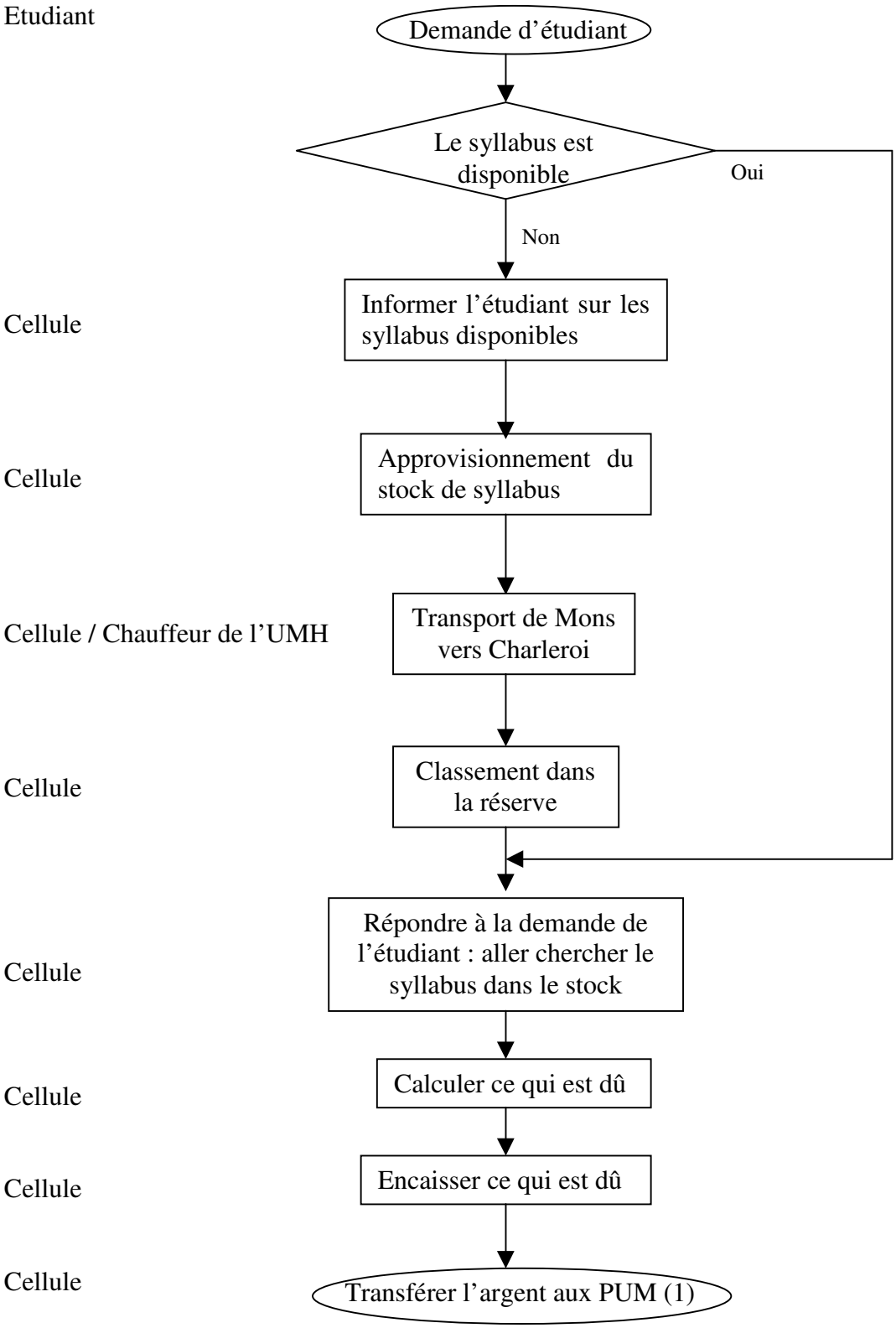
6.1.104. Documents de référence

Néant.

6.1.105. Description

Vente des syllabus	SU.04

Logigramme



Commentaires

1) La comptabilité des ventes de syllabus à Charleroi se fait de manière ponctuelle. La somme due au PUM est calculée régulièrement et transférée à Mons.

6.1.106. Objet

Ce document décrit le prêt d'ouvrages des bibliothèques de l'UMH aux adultes en reprise d'études inscrits sur le site de Charleroi. Le prêt de livres directement disponibles à Charleroi est distingué du prêt de livres enregistrés dans une des bibliothèques de l'UMH à Mons.

6.1.107. Domaine d'application

Ce document s'applique aux emprunts de livres des bibliothèques de l'UMH effectués par des adultes en reprise d'études à partir du site de l'UMH à Charleroi.

En ce qui concerne les étudiants du deuxième cycle en gestion de l'entreprise à horaire décalé, l'accès aux bibliothèques de l'UMH est réglé par contrat, selon les termes du manuel qualité de la Faculté Warocqué des Sciences Economiques.

6.1.108. Définitions

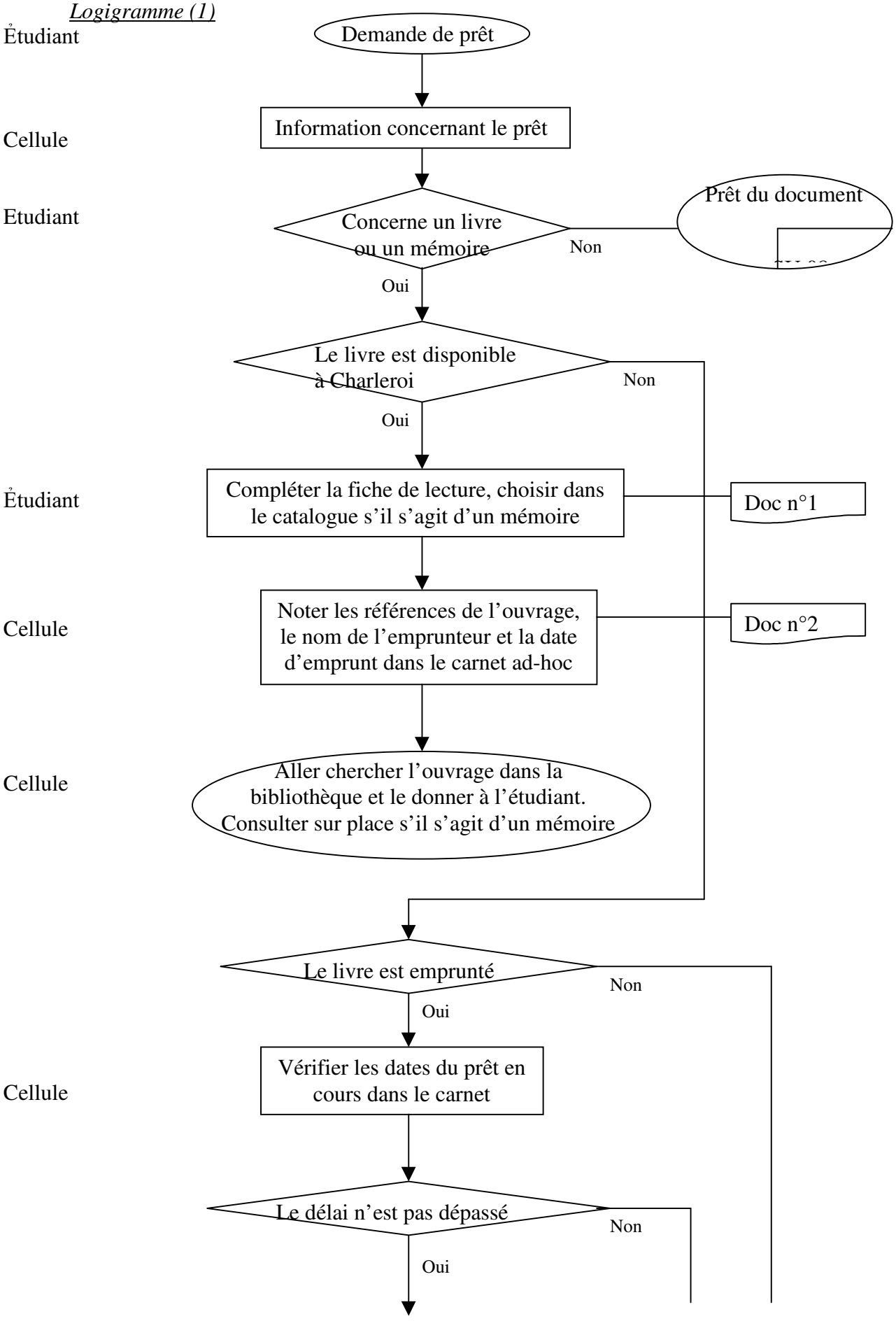
Néant.

6.1.109. Documents de référence

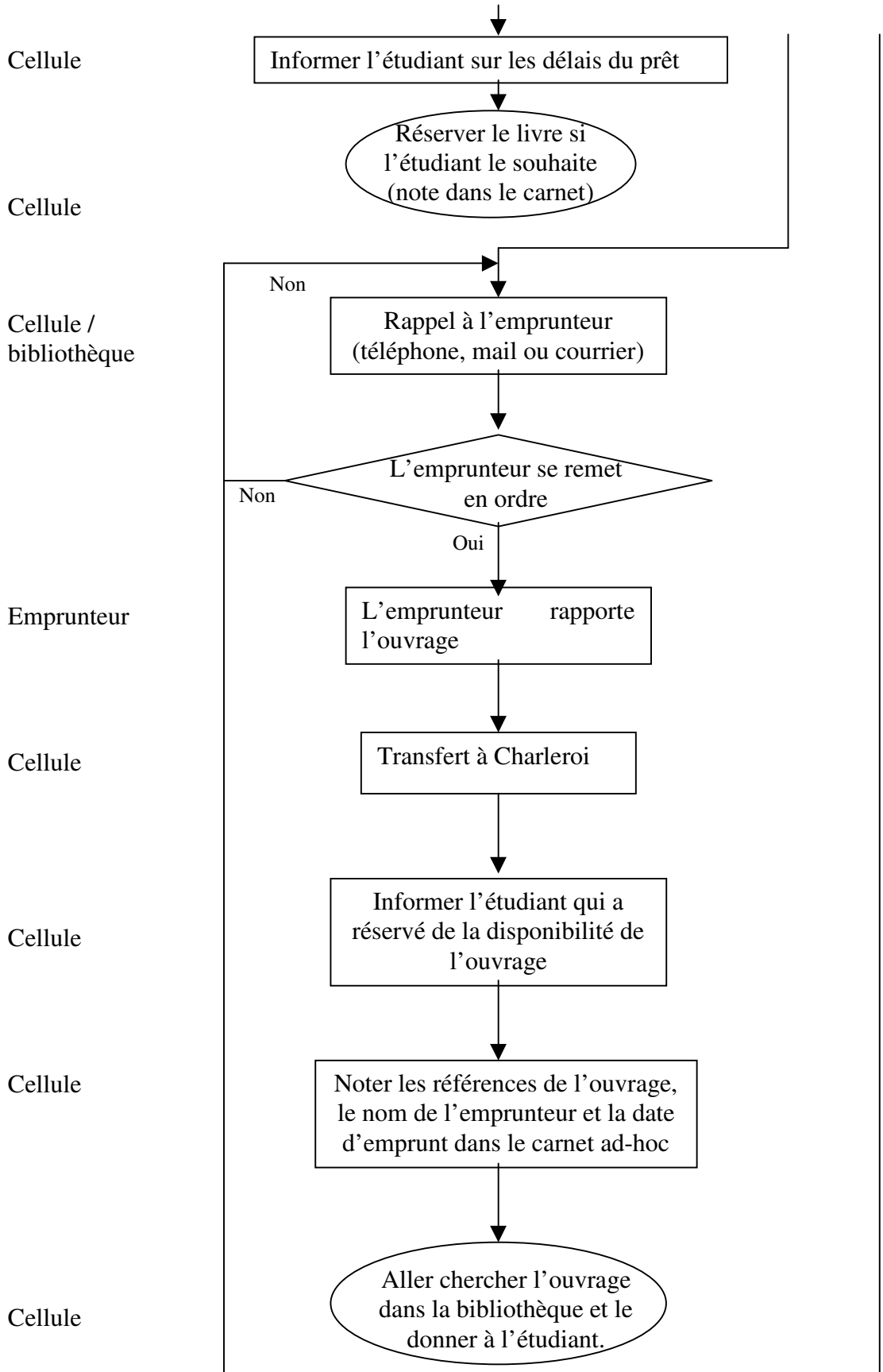
1) Fiche d'emprunt d'un ouvrage dans une des bibliothèques de l'UMH.
2) Carnet de prêt de matériel.

6.1.110. Description

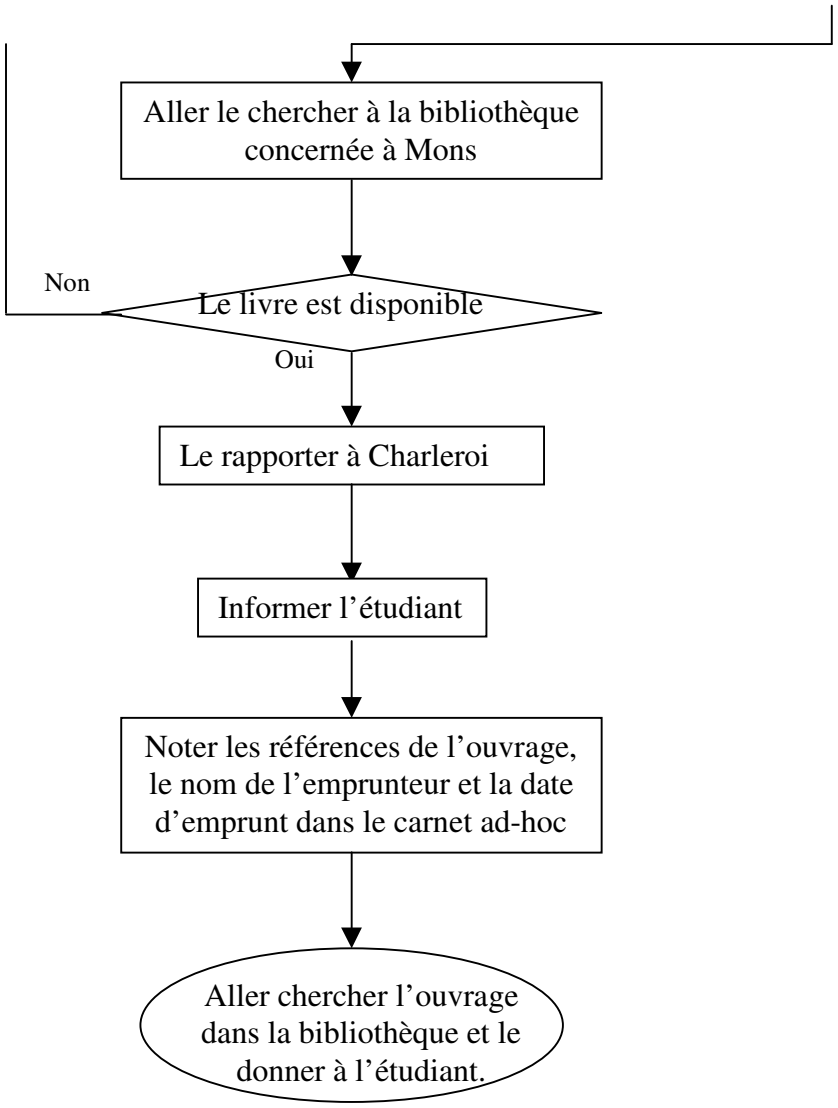
Logigramme (1)



Bibliothèque	SU.05



Bibliothèque	SU.05



Commentaires

1) La Cellule s'occupe également du rangement et de la commande de livres pour la bibliothèque qu'elle gère. Ces achats se font sur le budget de Charleroi, mais par l'intermédiaire de la bibliothèque. La Cellule fournit les références exactes et l'indication des prix.
   La Faculté des Sciences dispose d'un budget permettant aux professeurs du deuxième cycle en informatique d'acheter des livres à mettre à la disposition des étudiants sur le site de Charleroi.

6.1.111. Objet

Ce document explique la manière dont les adultes en reprise d'études inscrits à Charleroi peuvent se procurer des cartes leur permettant de faire des photocopies. D'une façon plus générale, il décrit la mise à disposition d'une photocopieuse sur le site de Charleroi.

6.1.112. Domaine d'application

Ce document s'applique aux demandes de copies formulées par des adultes en reprise d'études sur le site de l'UMH à Charleroi.

En ce qui concerne les étudiants du deuxième cycle en gestion de l'entreprise à horaire décalé, l'accès à un service de photocopie au sein de l'UMH est réglé par le chapitre 5.5 (Autorité, responsabilité et communication) du manuel qualité de la Faculté Warocqué des Sciences Economiques.

6.1.113. Définitions

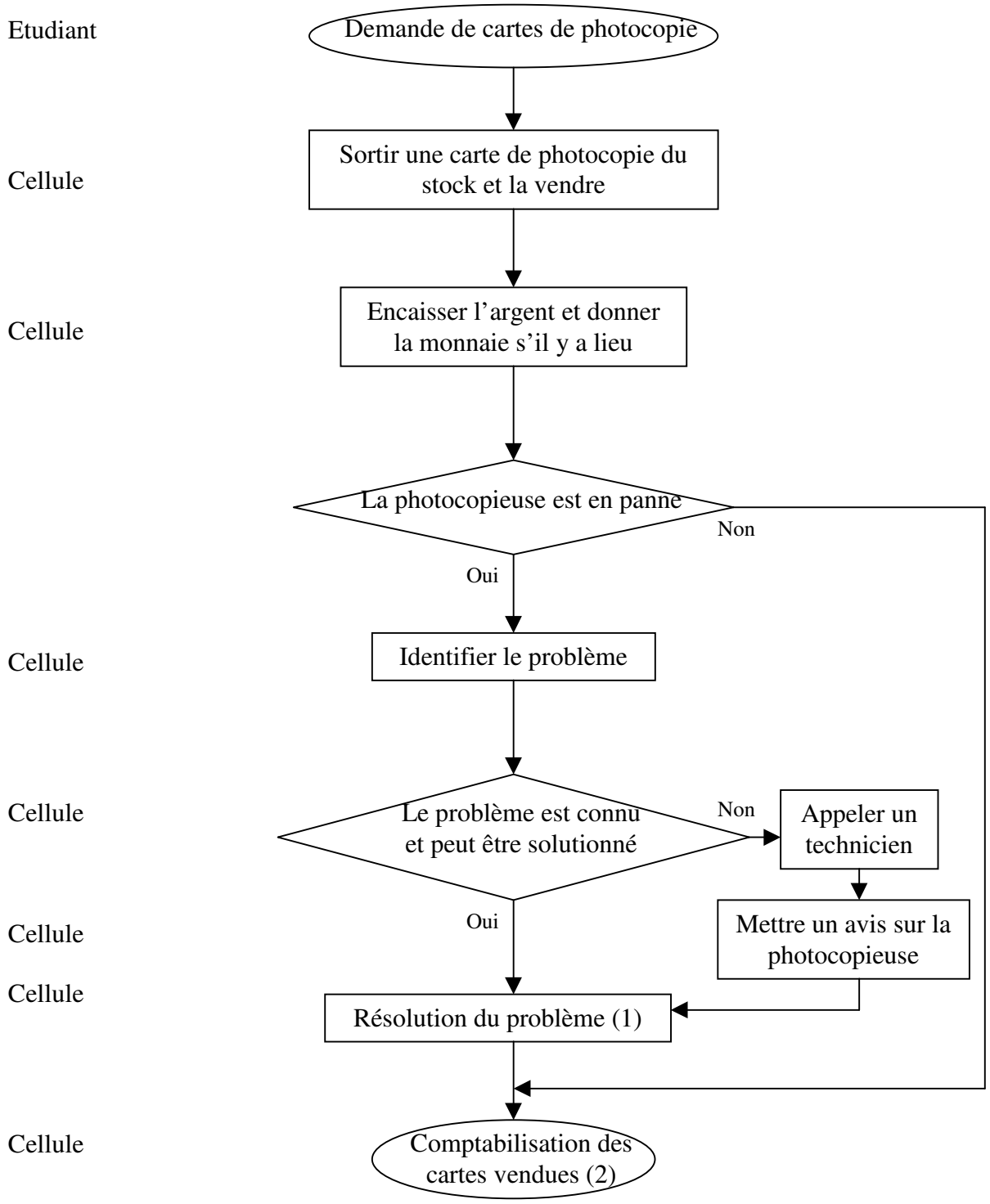
- Carte de photocopie : carte magnétique à acheter, permettant selon sa valeur de réaliser un certain nombre de photocopies.

6.1.114. Documents de référence

Néant.

6.1.115. Description

Logigramme



Commentaires

1) Si nécessaire, un technicien est appelé.
2) La Cellule ramène l'argent des cartes vendues à Mons. Elle commande également et réapprovisionne les stocks de cartes lorsque c'est nécessaire.

6.1.116. Objet

Le présent document expose le rôle de la Cellule en ce qui concerne le soutien aux étudiants. Ce soutien peut porter sur le contenu du programme et les choix éventuels à faire ou sur des aspects plus généraux et personnels.

6.1.117. Domaine d'application

Ce document concerne les étudiants de la Faculté de Psychologie et des Sciences de l'Education inscrits à Charleroi.

6.1.118. Définitions

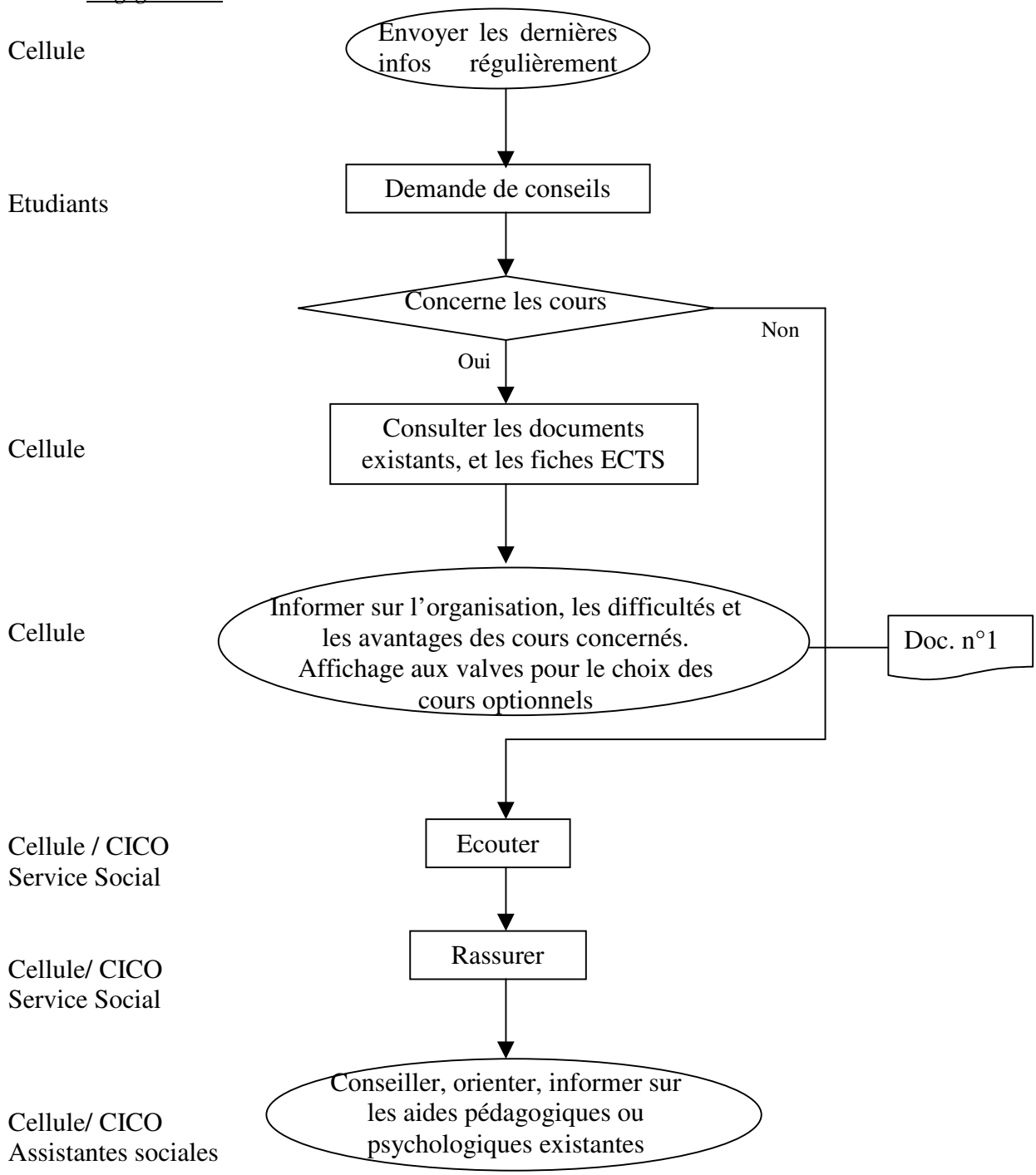
- Fiche ECTS : fiche descriptive de cours (poids, prérequis, support, description générale,…).
- CICO : Service d'information, de conseil et d'orientation de l'UMH.

6.1.119. Documents de référence

1) Liste d'inscription aux cours à option

6.1.120. Description

Logigramme



Commentaires

1) Les étudiants de la FPSE reçoivent régulièrement un courrier d'information générale (horaires, cours, examens, …).

2) Tout au long de l'année, le service social fait également le lien avec les services de la ville et peut faire office de personne de référence pour certaines problématiques.

6.1.121. Objet

Ce document décrit la mise à disposition de supports pédagogiques (notes complémentaires, exercices,…) ou de matériels (CD rom, tests à utiliser lors de TP,…). Certains documents peuvent être empruntés, d'autres ne peuvent être que consultés.

6.1.122. Domaine d'application

Ce document s'applique à la mise à disposition de matériels ou de supports pédagogiques aux adultes en reprise d'études sur le site de Charleroi.

En ce qui concerne le deuxième cycle en gestion de l'entreprise à horaire décalé, la transmission aux étudiants des documents déposés par des enseignants à leur attention est prise en charge par le chapitre 5.5 (Responsabilité, autorité et communication) du manuel qualité de la Faculté Warocqué des Sciences Economiques).

6.1.123. Définitions

Néant.

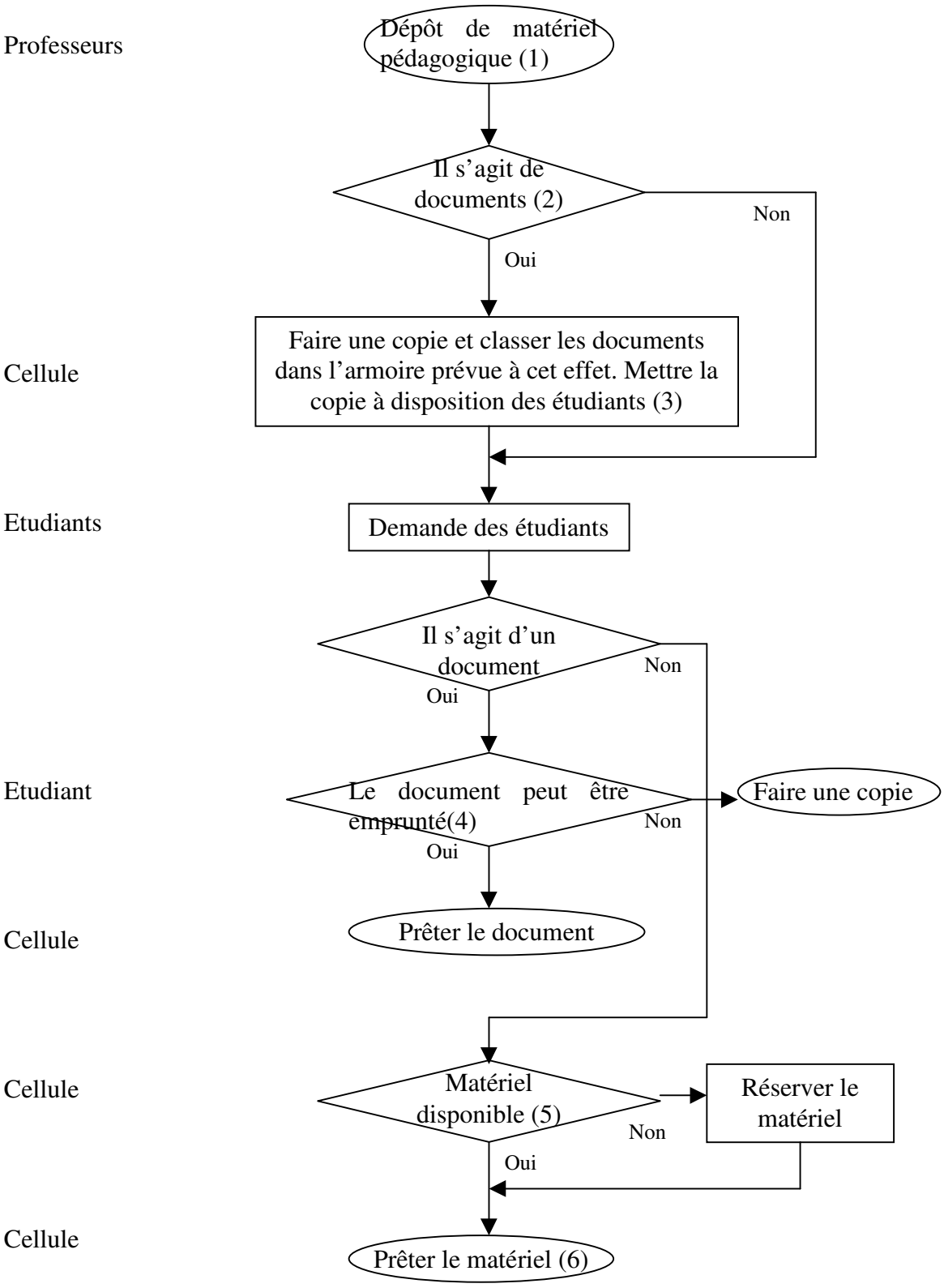
6.1.124. Documents de référence

Néant.

6.1.125. Description

Prêt de matériel	SU.08

Logigramme



Commentaires

1) Les enseignants déposent, à la Cellule, le matériel qu'ils souhaitent mettre à la disposition des étudiants.

2) Il peut s'agir de copies de transparents ou d'articles, d'un support vidéo, d'un CD rom, …

3) La Cellule dispose d'une armoire à dossiers suspendus dans laquelle ces documents sont classés par cours.

4) Si le document est à la disposition de la Cellule en plusieurs exemplaires, une copie est prêtée. S'il n'existe qu'une seule version, celle-ci reste à la Cellule et l'étudiant doit faire des copies dans le bâtiment.

5) Si nécessaire, l'étudiant ayant emprunté le matériel est contacté. En cas de retard, un rappel lui est signifié par téléphone ou par courrier.

6) L'emprunt est noté dans un cahier.

6.1.126. Objet

Ce document décrit deux fonctions de la Cellule de l'UMH à Charleroi en ce qui concerne les échanges entre étudiants : l'échange de documents et le recherche des coordonnées d'un étudiant.

6.1.127. Domaine d'application

Ce document s'applique aux demandes formulées par les ARE inscrits à l'UMH sur le site de Charleroi.

6.1.128. Définitions

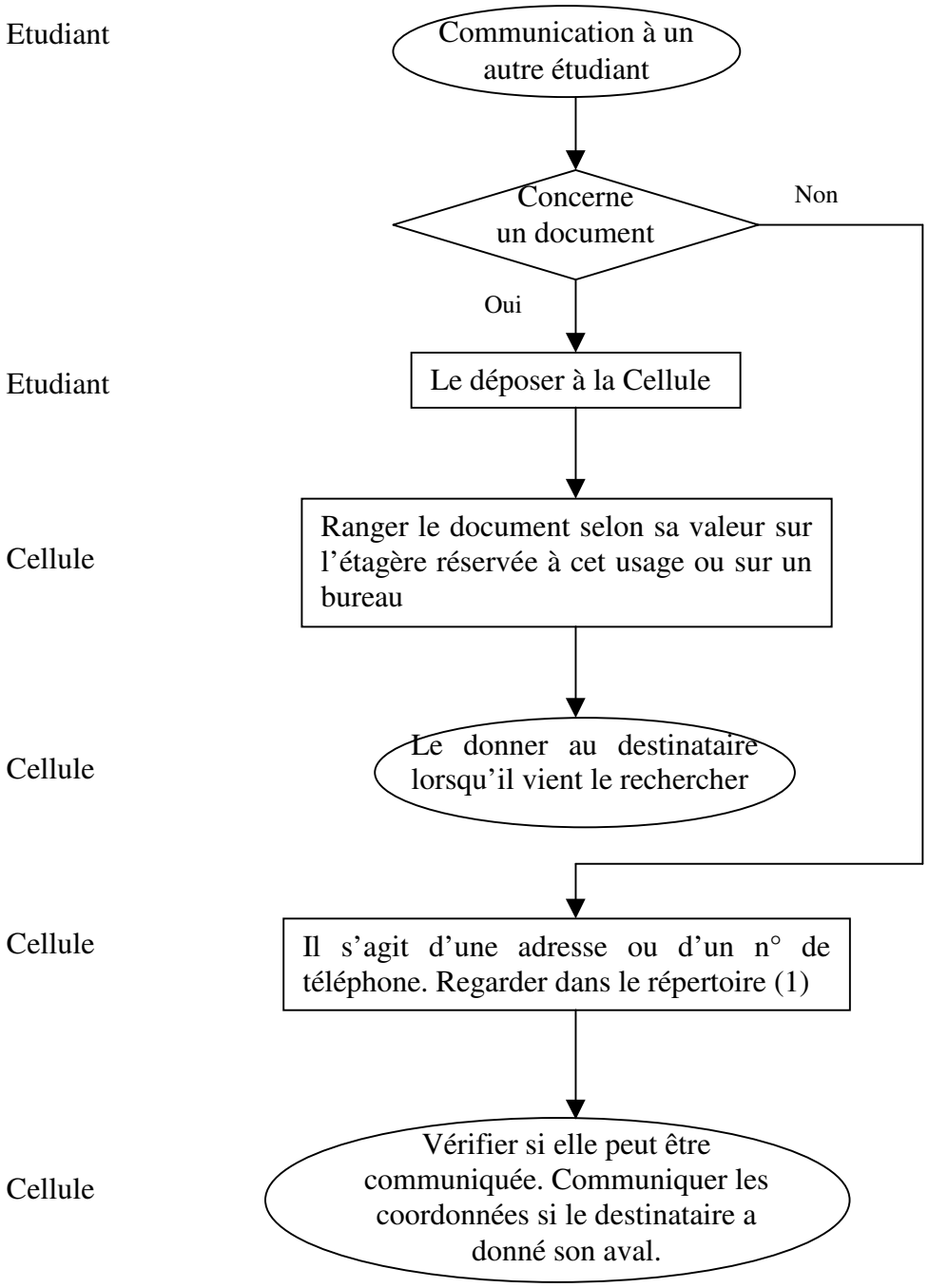
Néant.

6.1.129. Documents de référence

1) Répertoire : fichier manuel dans lequel sont conservées les coordonnées des étudiants adultes inscrits à Charleroi.

6.1.130. Description

Logigramme



Commentaire :
1) Le répertoire est un fichier papier dressé par la Cellule à partir du logiciel du SIC (GE.02).

6.1.131. Objet

Ce document décrit le déroulement des élections organisées afin de nommer les représentants des étudiants aux Conseils Interfacultaires et au Conseil d'Administration de l'UMH.

6.1.132. Domaine d'application

Ce document concerne les adultes en reprise d'études inscrits sur le site de l'UMH à Charleroi qui rentrent dans les conditions pour être électeur et éventuellement candidats pour la représentation des étudiants dans un des conseils interfacultaires et/ou au Conseil d'Administration de l'UMH.

6.1.133. Définitions

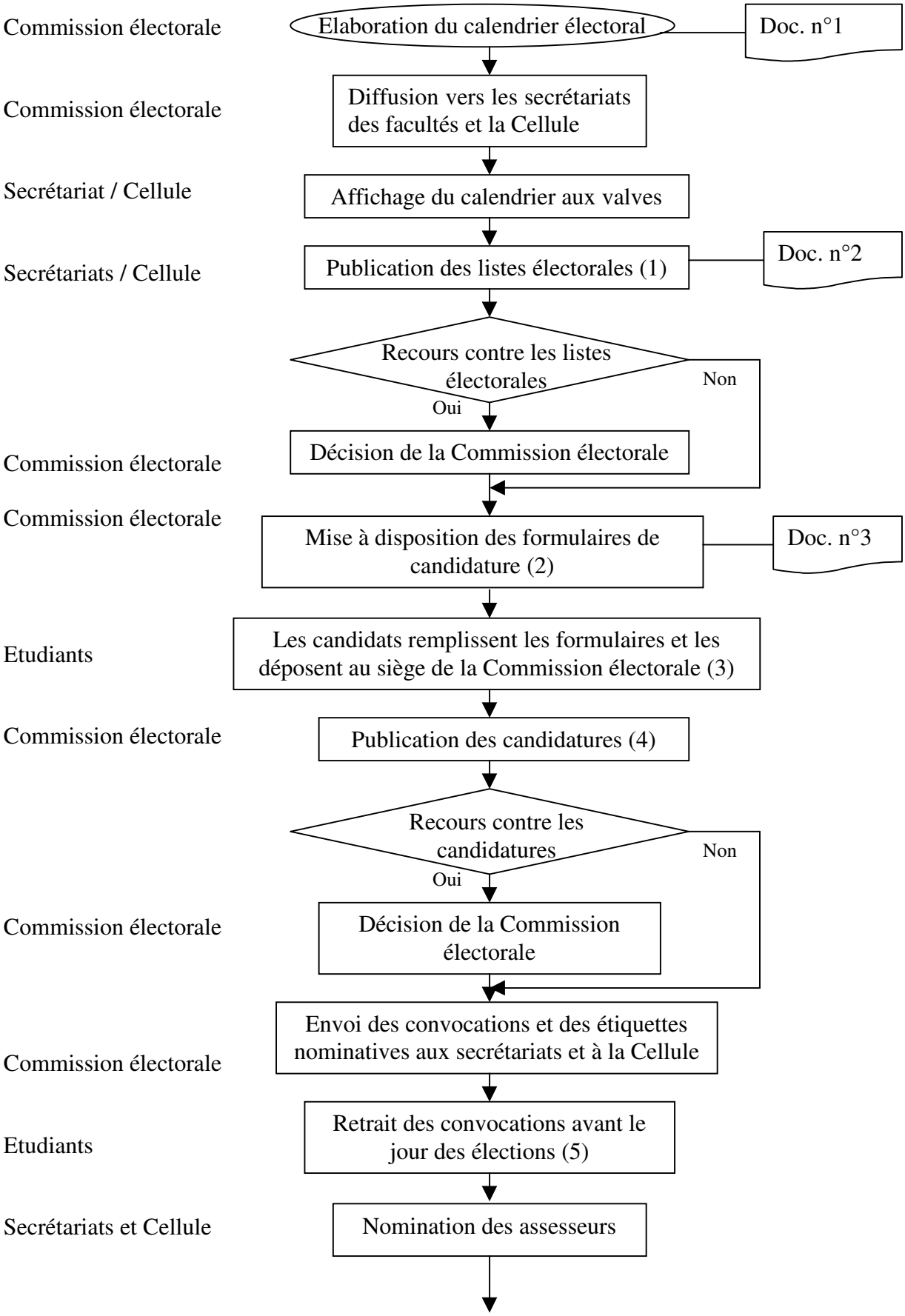
- Assesseur : étudiant choisi pour vérifier le bon déroulement des élections.
- Conseil interfacultaire : l'UMH contient deux conseils interfacultaires (le CISH pour les Sciences Humaines, et le CISEM pour les Sciences et Médecine).

6.1.134. Documents de référence

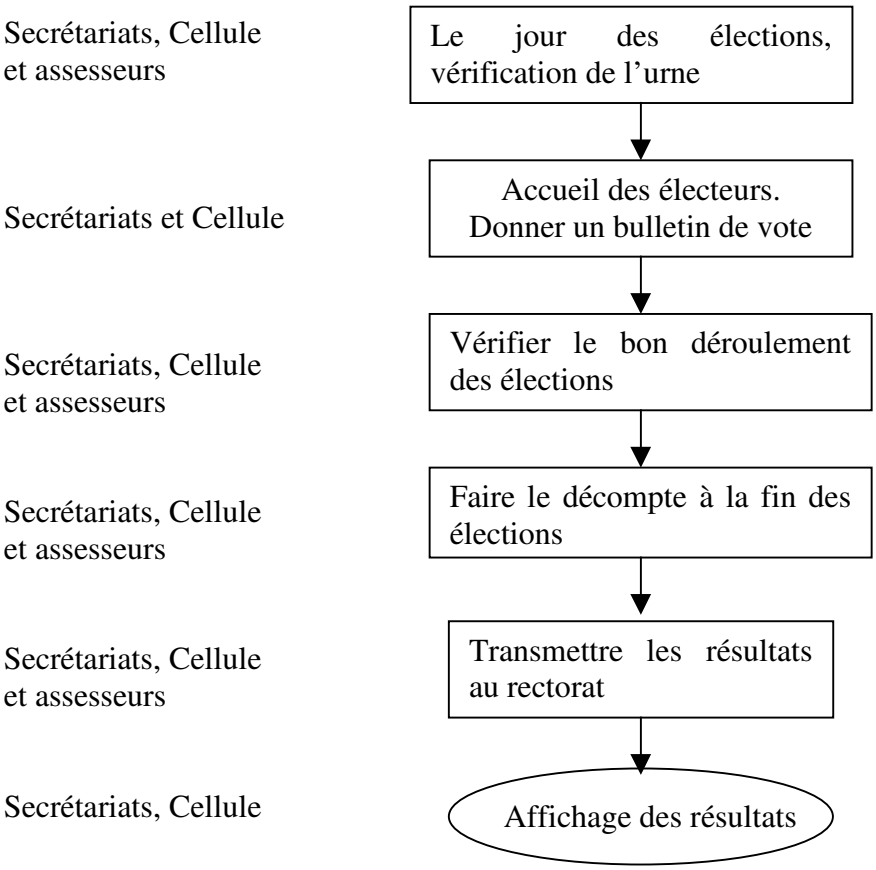
1) Calendrier électoral
2) Liste des électeurs
3) Formulaires de candidature

6.1.135. Description

Logigramme


Commission électorale
Elaboration du calendrier électoral
Doc. n°1
Commission électorale
Diffusion vers les secrétariats des facultés et la Cellule
Secrétariat / Cellule
Affichage du calendrier aux valves
Secrétariats / Cellule
Publication des listes électorales (1)
Doc. n°2
Recours contre les listes électorales
Non
Oui
Commission électorale
Décision de la Commission électorale
Commission électorale
Mise à disposition des formulaires de candidature (2)
Doc. n°3
Etudiants
Les candidats remplissent les formulaires et les déposent au siège de la Commission électorale (3)
Commission électorale
Publication des candidatures (4)
Recours contre les candidatures
Non
Oui
Commission électorale
Décision de la Commission électorale
Commission électorale
Envoi des convocations et des étiquettes nominatives aux secrétariats et à la Cellule
Etudiants
Retrait des convocations avant le jour des élections (5)
Secrétariats et Cellule
Nomination des assesseurs

Election des représentants des étudiants	SU.10



Commentaires

1) Pour être électeur, l'étudiant doit être inscrit de façon régulière.
2) Ces formulaires de candidature sont à retirer au siège de la Commission électorale ou à la Cellule pour les personnes inscrites sur le site de Charleroi.
3) Pour pouvoir être candidats, les étudiants doivent avoir réussi une année d'études dans l'enseignement universitaire. Les bulletins de candidature doivent préciser les candidatures du membre effectif et de son suppléant.
4) La liste des candidatures est affichée aux valves.
5) Lors du retrait, une étiquette nominative est collée sur la convocation de chaque étudiant de manière à ne permettre qu'un seul vote par personne et à éviter la fraude.

6.1.136. Objet

Ce document concerne la diffusion d'informations générales venant de Mons sur le site de l'UMH à Charleroi.

6.1.137. Domaine d'application

Ce document s'applique aux documents reçus de l'UMH par le Cellule scientifique à Charleroi.

6.1.138. Définitions

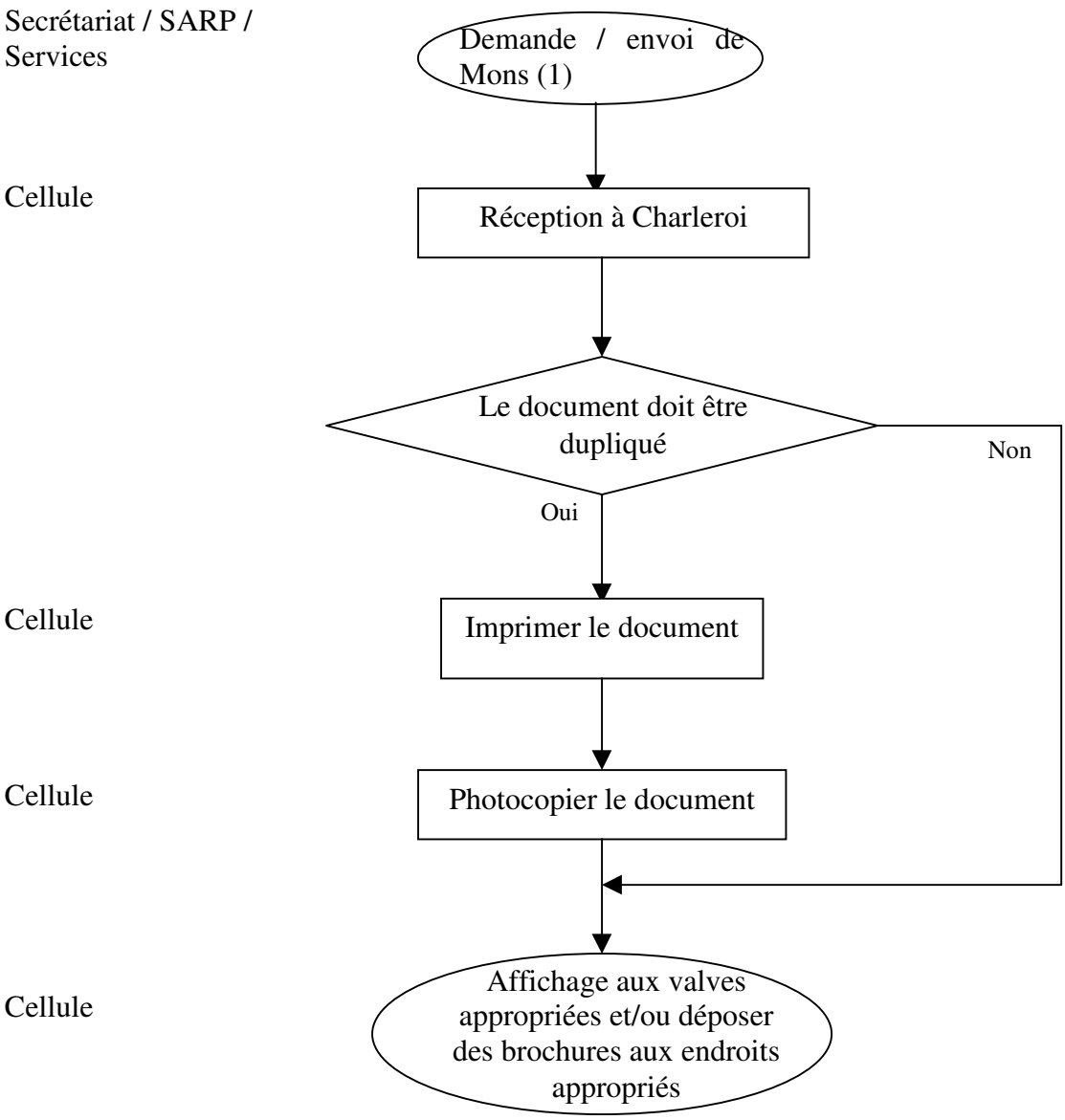
Néant.

6.1.139. Documents de référence

Néant.

6.1.140. Description

Logigramme



Commentaires

1) Certains documents publicitaires sont conçus et imprimés par une firme privée qui les envoie à Mons. Les destinataires les transmettent alors à Charleroi via un intermédiaire de la Cellule ou par courrier postal. D'autres documents sont conçus par des membres du personnel administratif, scientifique ou pédagogique. Ils sont transmis à la Cellule par porteur s'ils sont déjà dupliqués ou par mail.

6.1.141. Objet

Le présent document détaille la manière dont l'horaire des examens organisés pour les adultes en reprise d'études à Charleroi est établi. L'organisation propre à chacune des facultés concernées est prise en compte. Cette description est valable pour les différentes périodes d'examens.

6.1.142. Domaine d'application

Ce document s'applique à l'établissement de l'horaire des examens pour le premier cycle en sciences psychologiques et de l'éducation ainsi que pour le second cycle en sciences de l'éducation, organisés à horaire décalé sur Charleroi. Il inclut également l'organisation des examens du deuxième cycle en informatique, orientation gestion.

L'élaboration de l'horaire des périodes d'examen pour le deuxième cycle en gestion de l'entreprise est réglée par la procédure ENS10 du manuel qualité de la Faculté Warocqué des Sciences Economiques.

6.1.143. Définitions

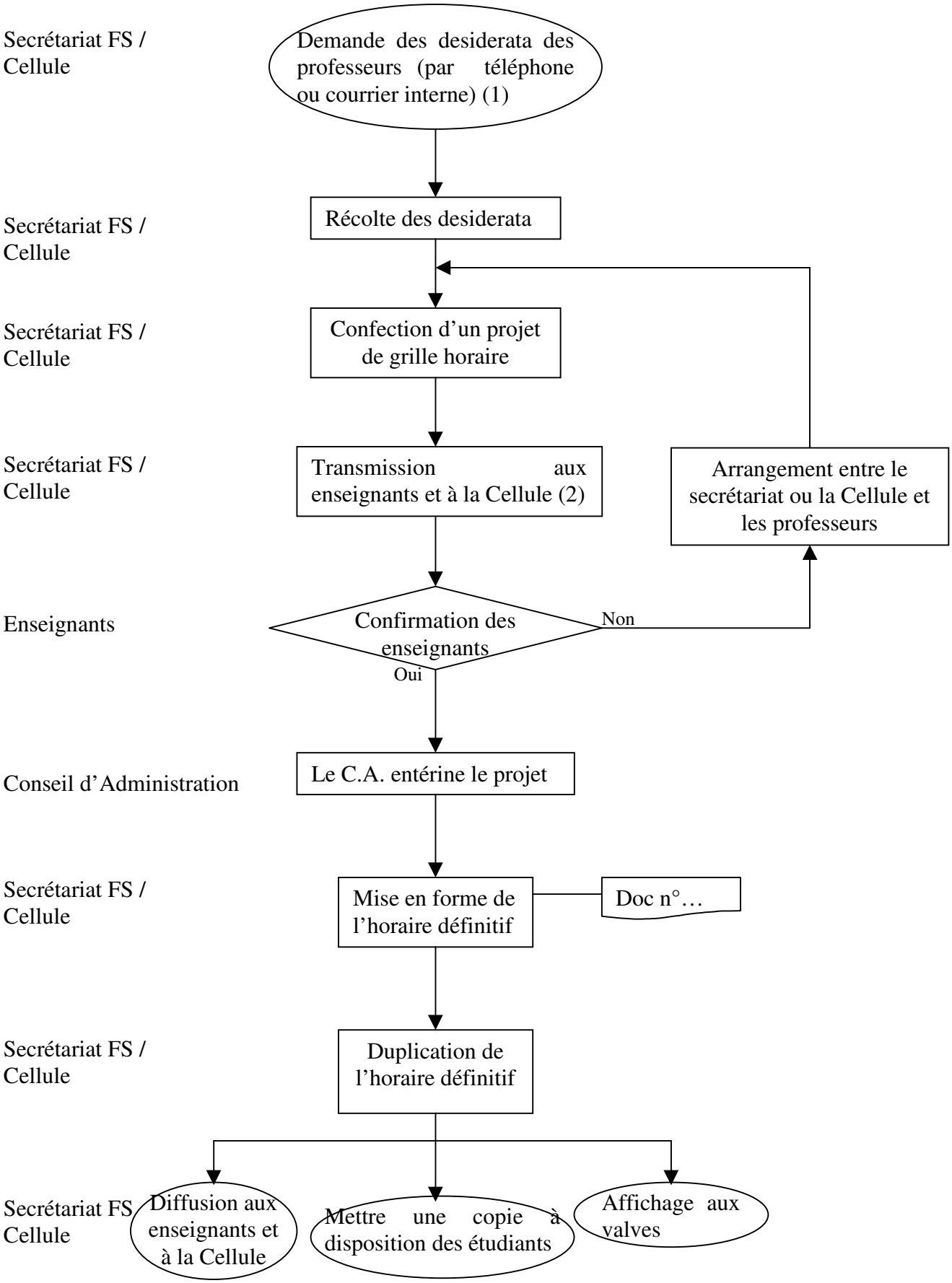
Néant.

6.1.144. Documents de référence

Néant.

6.1.145. Description

Logigramme


Secrétariat FS / Cellule
Demande des desiderata des professeurs (par téléphone ou courrier interne) (1)
Secrétariat FS / Cellule
Récolte des desiderata
Secrétariat FS / Cellule
Confection d'un projet de grille horaire
Secrétariat FS / Cellule
Transmission aux enseignants et à la Cellule (2)
Arrangement entre le secrétariat ou la Cellule et les professeurs
Enseignants
Confirmation des enseignants
Non
Oui
Conseil d'Administration
Le C.A. entérine le projet
Secrétariat FS / Cellule
Mise en forme de l'horaire définitif
Doc n°…
Secrétariat FS / Cellule
Duplication de l'horaire définitif
Secrétariat FS / Cellule
Diffusion aux enseignants et à la Cellule
Mettre une copie à disposition des étudiants
Affichage aux valves

Horaire des examens	SU.12

Commentaires

1) Les horaires de la Faculté des Sciences sont élaborés à Mons, par le secrétariat. Pour les formations à horaire décalé de la Faculté de Psychologie et des Sciences de l'Education, la Cellule prend en charge l'élaboration des horaires des examens et des cours.
   L'organisation des examens du deuxième cycle en informatique, orientation gestion, fait souvent l'objet d'une négociation entre les étudiants et les enseignants. Les dates d'examens sont fréquemment décidées lors d'un cours et suite à une discussion avec les étudiants.
2) Les horaires de la FS sont transmis à la Cellule. Les horaires de la FPSE pour les formations à horaire décalé sont transmis à Mons.

6.1.146. Objet

Ce document présente les modalités d'inscription aux examens organisés pour les adultes en reprise d'études à Charleroi. L'inscription aux examens programmés hors session est distinguée de l'inscription aux examens en session.

6.1.147. Domaine d'application

Ce document s'applique à l'inscription aux examens pour le premier cycle en sciences psychologiques et de l'éducation et pour le deuxième cycle en sciences de l'éducation, organisés à horaire décalé. Il inclut également l'inscription aux examens du deuxième cycle en informatique, orientation gestion.

L'inscription aux examens pour le deuxième cycle en gestion de l'entreprise à horaire décalé est prise en charge par la procédure ENS10 du manuel qualité de la Faculté Warocqué des Sciences Economiques.

6.1.148. Définitions

- Session : période officielle d'examen (juin et août).

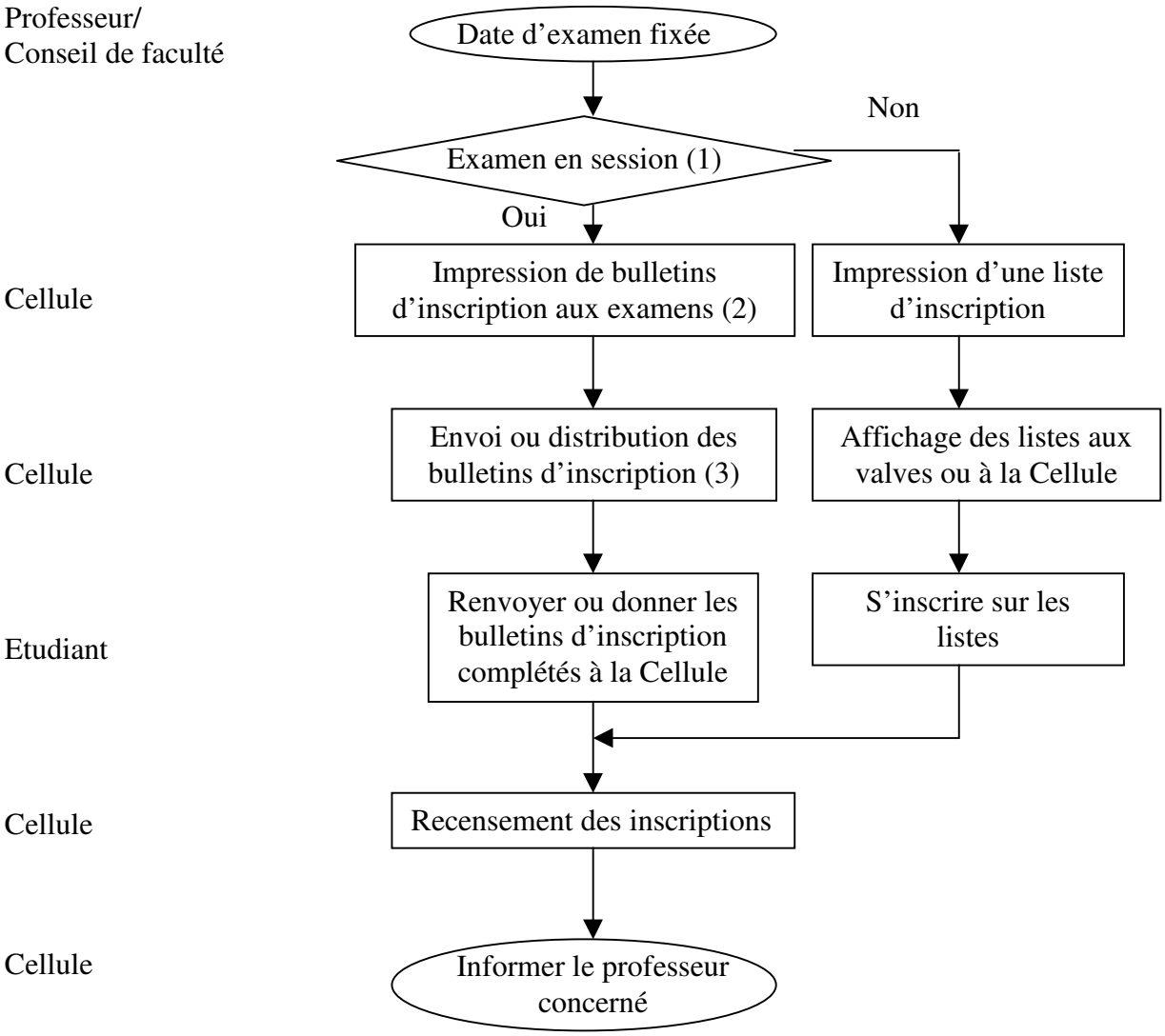
6.1.149. Documents de référence

Néant.

6.1.150. Description

Inscription aux examens	SU.13

Logigramme



Commentaires

1) Les sessions d'examens sont organisées en juin et août.

2) Sur ce bulletin, l'étudiant doit préciser, pour chaque cours, s'il est dispensé, s'il a un report de note, s'il a présenté l'examen hors session ou s'il a l'intention de présenter cet examen en première ou deuxième session.

3) Les formulaires d'inscription à la deuxième session sont joints à certains documents préparés par le SIC (virements) et au bulletin de points de la première session.

6.1.151. Objet

Ce document détaille le déroulement de l'organisation des examens ou épreuves à partir du moment où la date de ceux-ci est fixée. Les étapes essentielles en sont l'examen proprement dit et la gestion des résultats. Les épreuves en session sont différenciées des épreuves hors session. Ce document met également en évidence les différences entre les différents programmes de formation.

6.1.152. Domaine d'application

Ce document s'applique aux épreuves organisées hors et durant les sessions pour quatre types de programmes d'étude à horaire décalé :

- le programme normal de premier cycle en sciences psychologiques et de l'éducation ;
- les programmes spéciaux de premier cycle en sciences psychologiques et de l'éducation ;
- le programme de deuxième cycle en sciences de l'éducation ;
- le programme de deuxième cycle en informatique, orientation gestion.

Les sessions d'examen pour le deuxième cycle en gestion de l'entreprise à horaire décalé sont prises en compte par la procédure ENS10 du manuel qualité de la Faculté Warocqué des Sciences économiques.

6.1.153. Définitions

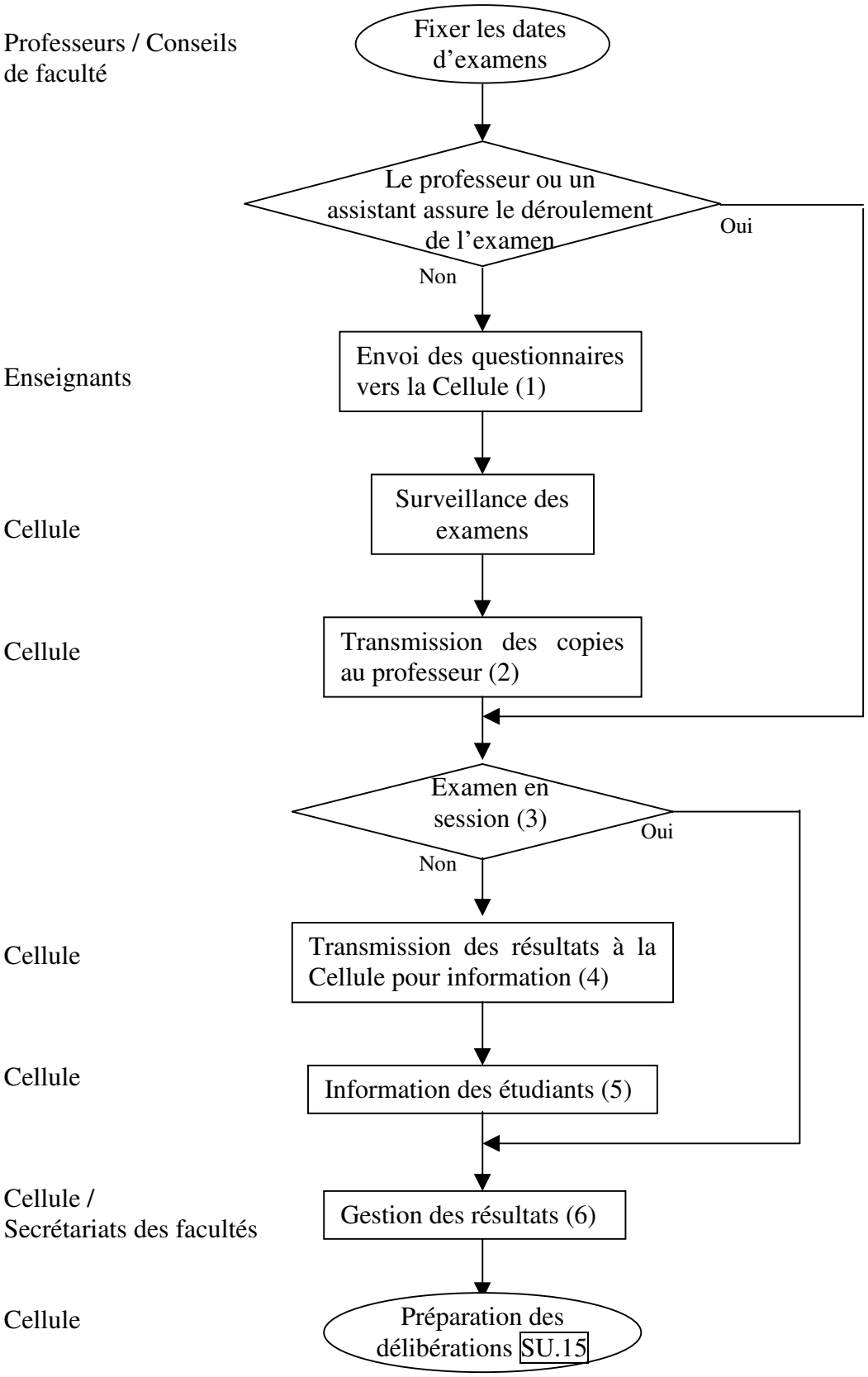
- Session : période officielle d'examen (juin et août).

6.1.154. Documents de référence

Néant.

6.1.155. Description

Logigramme


Professeurs / Conseils de faculté
Fixer les dates d'examens
Le professeur ou un assistant assure le déroulement de l'examen
Oui
Non
Enseignants
Envoi des questionnaires vers la Cellule (1)
Cellule
Surveillance des examens
Cellule
Transmission des copies au professeur (2)
Examen en session (3)
Oui
Non
Cellule
Transmission des résultats à la Cellule pour information (4)
Cellule
Information des étudiants (5)
Cellule / Secrétariats des facultés
Gestion des résultats (6)
Cellule
Préparation des délibérations SU.15

Commentaires

1) Si nécessaire, la Cellule prend en charge la reproduction des copies et veille à ce que les étudiants disposent de feuilles de brouillon.

2) La liste des personnes ayant présenté l'examen est conservée à la Cellule.

3) Les sessions d'examens se déroulent en juin et en août.

4) Une copie des résultats est souvent transmise à Charleroi.

5) Les points sont rarement affichés, mais les étudiants qui s'adressent à la Cellule en sont informés.

6) Les résultats des étudiants de premier cycle en sciences psychologiques et de l'éducation, ayant un programme spécial, sont gérés par la Cellule, qu'ils soient inscrits à Mons ou à Charleroi.
   La Cellule veille également à prendre note des résultats des étudiants ayant un programme normal et inscrits à Charleroi. Elle transmet ces résultats au secrétariat FPSE.
   Le secrétariat FS prend en charge les résultats de licence en informatique orientation gestion. Il envoie aux professeurs des feuilles de relevés de notes. Ces feuilles y reviennent complétées.

6.1.156. Objet

Le présent document décrit l'organisation de la préparation des délibérations et de la diffusion de ses résultats. Les différences entre les programmes d'études sont prises en compte.

6.1.157. Domaine d'application

Ce document s'applique aux deux sessions d'examens pour quatre types de programmes d'études :

- le programme normal de premier cycle en sciences psychologiques et de l'éducation ;
- les programmes spéciaux de premier cycle en sciences psychologiques et de l'éducation ;
- le programme de deuxième cycle en sciences de l'éducation ;
- le programme de deuxième cycle en informatique, orientation gestion.

Les délibérations pour le deuxième cycle en gestion de l'entreprise à horaire décalé sont réglées par la procédure ENS11 du manuel qualité de la Faculté Warocqué des Sciences Economiques.

6.1.158. Définitions

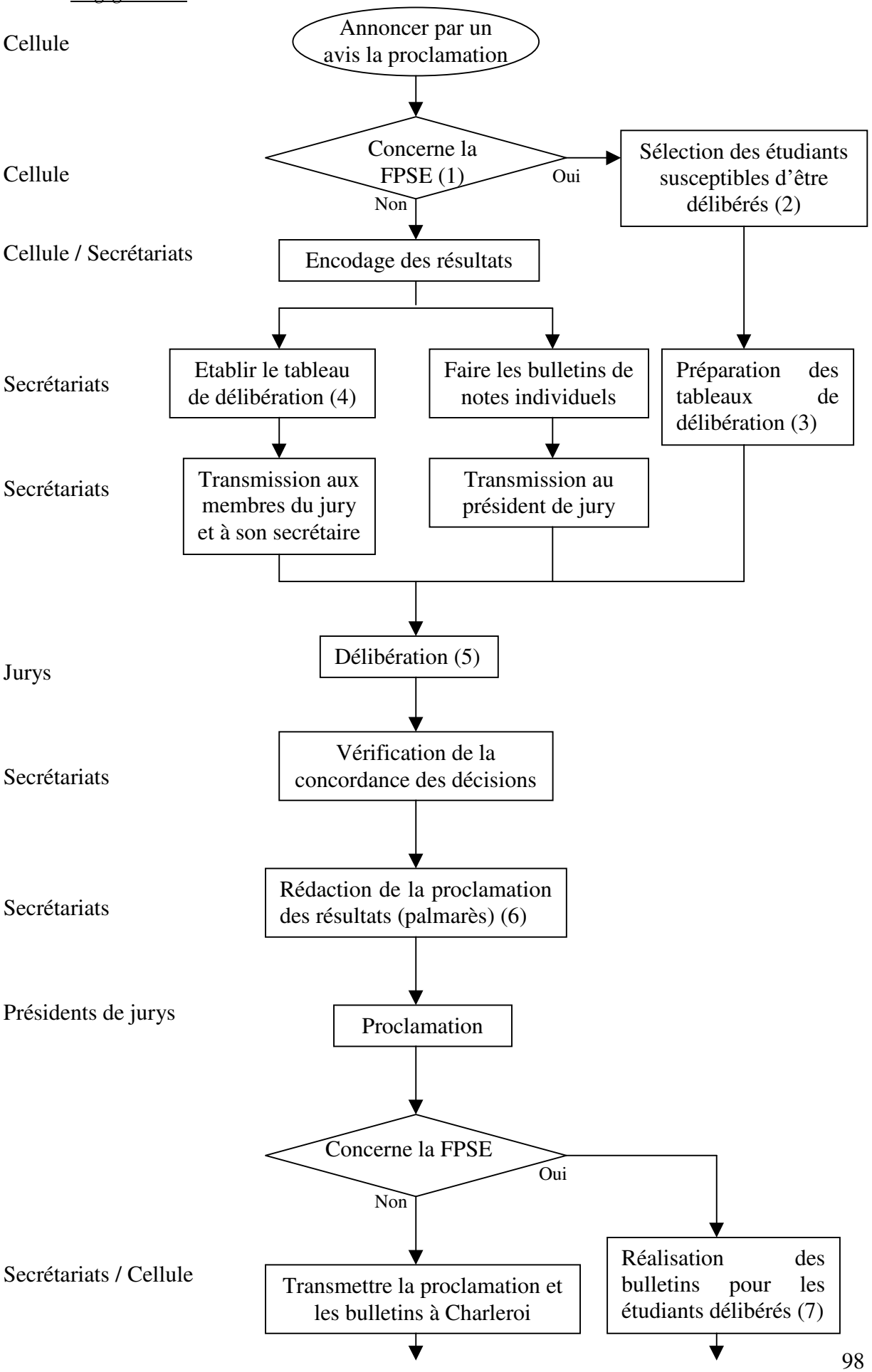
- Session : période officielle d'examen (juin et août).

6.1.159. Documents de référence

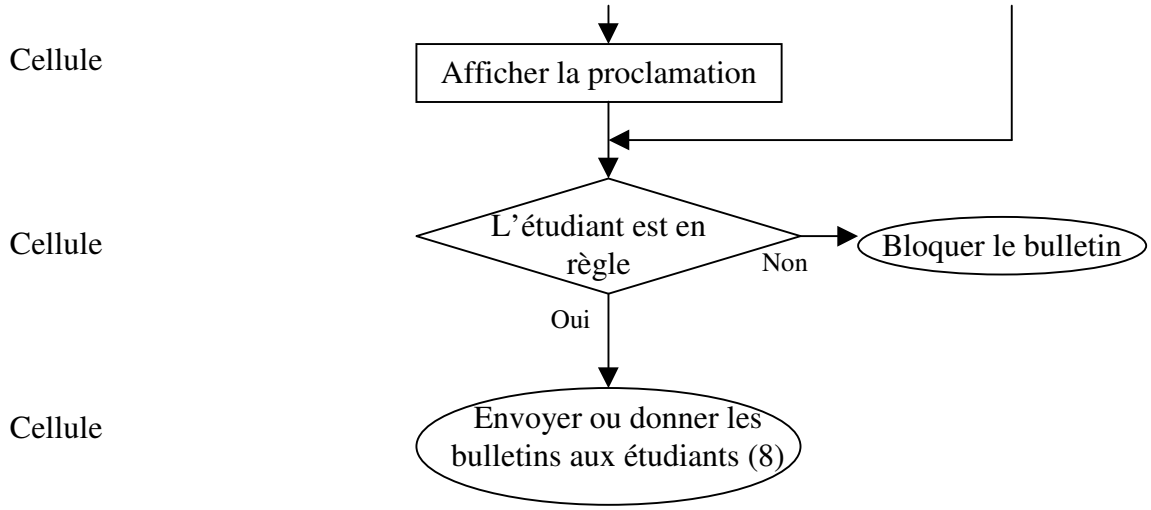
Néant.

6.1.160. Description

Logigramme


Cellule
Annoncer par un avis la proclamation
Cellule
Concerne la FPSE (1)
Oui
Sélection des étudiants susceptibles d'être délibérés (2)
Non
Cellule / Secrétariats
Encodage des résultats
Secrétariats
Etablir le tableau de délibération (4)
Faire les bulletins de notes individuels
Préparation des tableaux de délibération (3)
Secrétariats
Transmission aux membres du jury et à son secrétaire
Transmission au président de jury
Jurys
Délibération (5)
Secrétariats
Vérification de la concordance des décisions
Secrétariats
Rédaction de la proclamation des résultats (palmarès) (6)
Présidents de jurys
Proclamation
Concerne la FPSE
Oui
Non
Secrétariats / Cellule
Transmettre la proclamation et les bulletins à Charleroi
Réalisation des bulletins pour les étudiants délibérés (7)

Délibérations	SU.15



Commentaires

1) La Cellule gère les résultats et prépare les délibérations pour les programmes spéciaux de premier cycle.

2) Durant l'année, la Cellule remplit des grilles de points. Il existe des grilles différentes en fonction des programmes et des années d'études. A partir de ces grilles, reprenant l'ensemble des étudiants, les étudiants susceptibles de remplir les conditions de réussite, sont sélectionnés.

3) Les tables de délibération sont complétées et les pourcentages calculés.

4) Les étudiants sont classés par moyennes de points décroissantes. Pour le deuxième cycle en informatique, ces tableaux sont incomplets car les délibérations ont lieu le jour de la défense des mémoires.

5) Pour la FPSE, un membre de la Cellule est présent lors de la délibération.

6) Juste après la délibération, le palmarès est établi. A partir de la liste des étudiants inscrits, un classement est établi par année d'études, par grade obtenu et par ordre alphabétique.

7) Seule les personnes délibérées reçoivent systématiquement un bulletin. Les autres peuvent obtenir un relevé de notes à la demande.

8) Ceux-ci sont joints au bulletin d'inscription à la deuxième session ou au bulletin de réinscription.

6.1.161. Objet

Ce document décrit la manière dont le secrétariat FPSE prend connaissance des choix des étudiants de deuxième cycle en ce qui concerne les secteurs d'études et les cours optionnels. Les choix à faire lors des trois années sont distingués.

6.1.162. Domaine d'application

Ce document s'applique aux deuxièmes cycles en sciences psychologiques et en sciences de l'éducation organisés à Mons.

6.1.163. Définitions

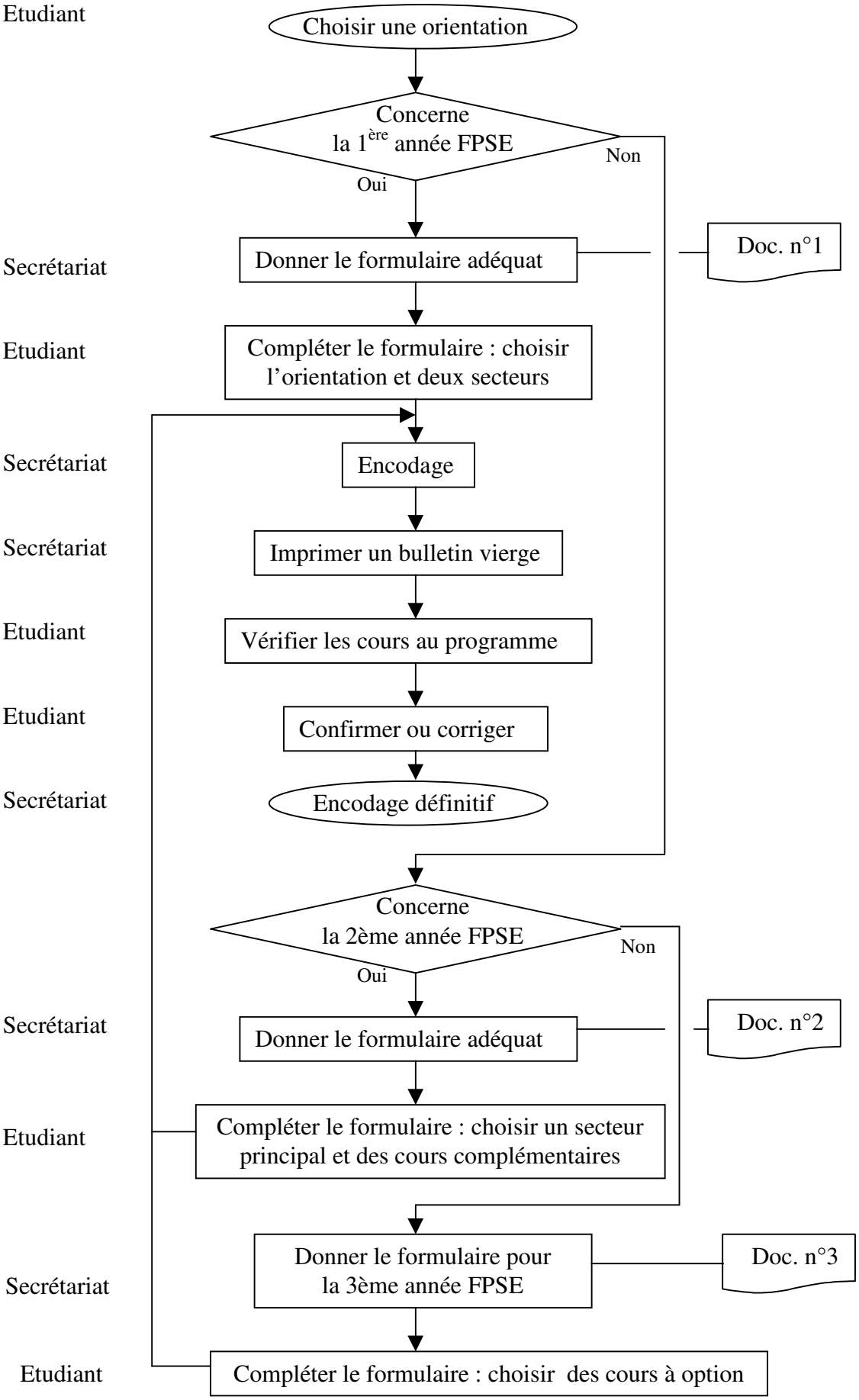
- Cours optionnel :
- Secteur : orientation prise par l'étudiant au sein de son programme de licence.

6.1.164. Documents de référence

1) Formulaire de choix propre à la première année du deuxième cycle
2) Formulaire de choix propre à la deuxième année du deuxième cycle
3) Formulaire de choix propre à la troisième année du deuxième cycle

6.1.165. Description

Logigramme


Etudiant
Choisir une orientation
Concerne la 1ère année FPSE
Non
Oui
Secrétariat
Donner le formulaire adéquat
Doc. n°1
Etudiant
Compléter le formulaire : choisir l'orientation et deux secteurs
Secrétariat
Encodage
Secrétariat
Imprimer un bulletin vierge
Etudiant
Vérifier les cours au programme
Etudiant
Confirmer ou corriger
Secrétariat
Encodage définitif
Concerne la 2ème année FPSE
Non
Oui
Secrétariat
Donner le formulaire adéquat
Doc. n°2
Etudiant
Compléter le formulaire : choisir un secteur principal et des cours complémentaires
Secrétariat
Donner le formulaire pour la 3ème année FPSE
Doc. n°3
Etudiant
Compléter le formulaire : choisir des cours à option

6.1.166. Objet

Ce document décrit le déroulement du processus de réinscription des étudiants. Le cas des réinscriptions dans une même année d'études est discerné de la réinscription dans l'année d'études supérieure.

6.1.167. Domaine d'application

Ce document s'applique aux inscriptions souscrites par des adultes en reprise d'études sur l'implantation de l'UMH à Charleroi. Ces inscriptions sont introduites à la Cellule.

6.1.168. Définitions

Néant.

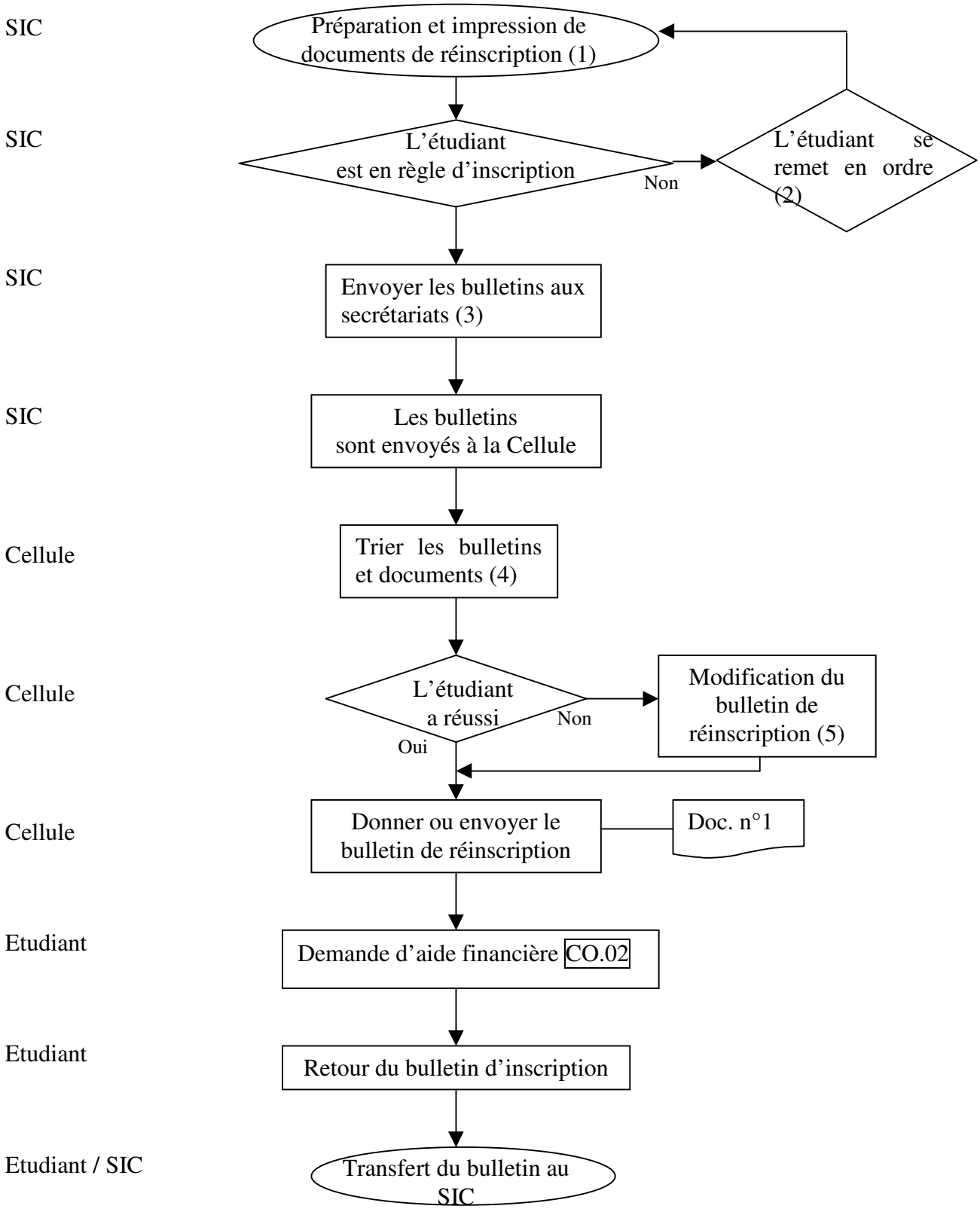
6.1.169. Documents de référence

1) Bulletin de réinscription

6.1.170. Description

Réinscription	SU.17

Logigramme



Commentaires

1) Avant la première session d'examens, le SIC prépare, pour chaque étudiant, un courrier comprenant un virement afin de payer éventuellement les frais de réinscription à la deuxième session ainsi que tous les documents nécessaires à la réinscription (un bulletin de réinscription avec le code étude de l'année supérieure, un bulletin de versement et la démarche à suivre).

2) Une indication est notée sur l'enveloppe concernant le problème à résoudre.

3) Les secrétariats reçoivent l'ensemble des bulletins d'inscription. Le partage entre les étudiant de Mons et de Charleroi y sont opérés.

4) Après la première session, l'étudiant doit recevoir un bulletin d'inscription à la deuxième session ou les documents de réinscription. Après la deuxième session, il doit recevoir les documents de réinscription.

5) L'année d'inscription doit être modifiée sur le bulletin. Ce bulletin est toutefois bloqué si l'étudiant a déjà été inscrit deux fois dans la même année d'études.

6.1.171. Objet

Ce document explique globalement le déroulement des formalités de dépôt des mémoires ou des projets.

6.1.172. Domaine d'application

Ce document s'applique aux deuxièmes cycles en sciences psychologiques, en sciences de l'éducation ou en informatique, orientation gestion, pour les adultes en reprise d'études.

En ce qui concerne les étudiants du deuxième cycle en gestion de l'entreprise, à horaire décalé, l'organisation des mémoires est réglé par la procédure ENS09 du manuel qualité de la Faculté Warocqué des Sciences Economiques.

6.1.173. Définitions

- Projet : travail individuel réalisé par l'étudiant de la première année du deuxième cycle en informatique, orientation gestion.

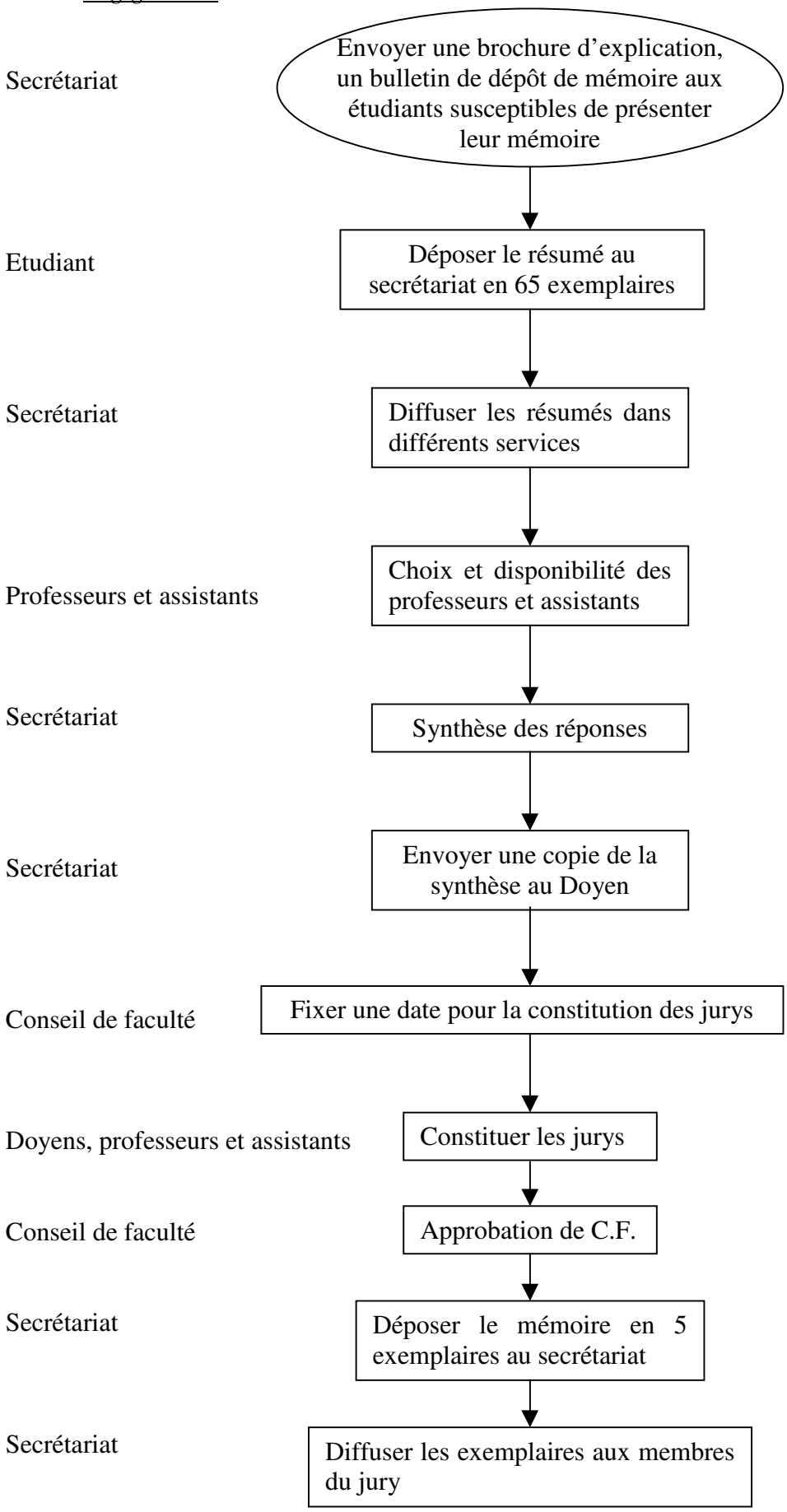
6.1.174. Documents de référence

Néant.

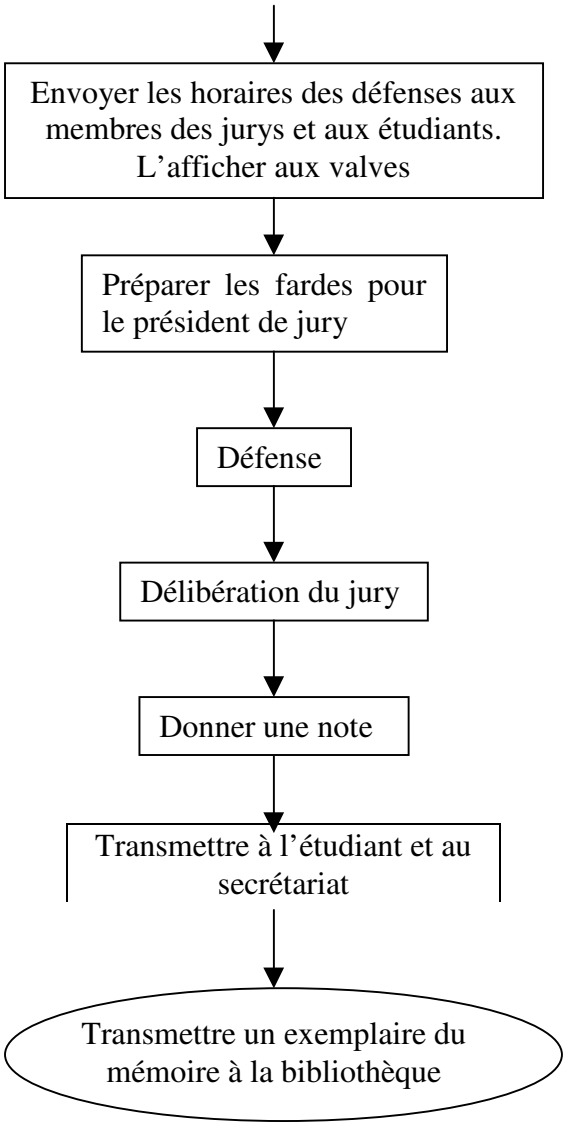
6.1.175. Description

Mémoire (FPSE)	SU.18a

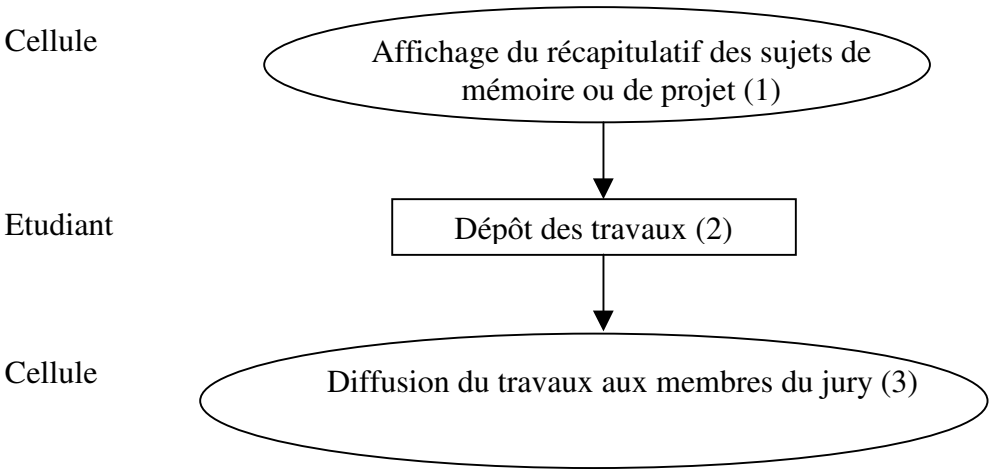
Logigramme



Mémoire (FPSE)	SU.18a



Logigramme



Commentaires

1) La Faculté des Sciences communique à la Cellule un récapitulatif des sujets de mémoire ou de projet. Le directeur du travail et le rapporteur sont à chaque fois précisés. Ce tableau est affiché aux valves (GE.05b).

2) Les étudiants du deuxième cycle en informatique déposent à la Cellule trois exemplaires de leur projet ou cinq exemplaires de leur mémoire ainsi qu'un même nombre de résumés de celui-ci.

3) La Cellule se charge de faire parvenir les différents exemplaires aux directeurs et rapporteurs (GE.05a).

6.1.176. Objet

Ce document décrit la préparation et la délivrance des diplômes.

6.1.177. Domaine d'application

Ce document s'applique aux diplômes de premier et de deuxième cycle obtenus par des adultes en reprise d'études inscrits aux formations à horaire décalé sur le site de l'UMH à Charleroi.

6.1.178. Définitions

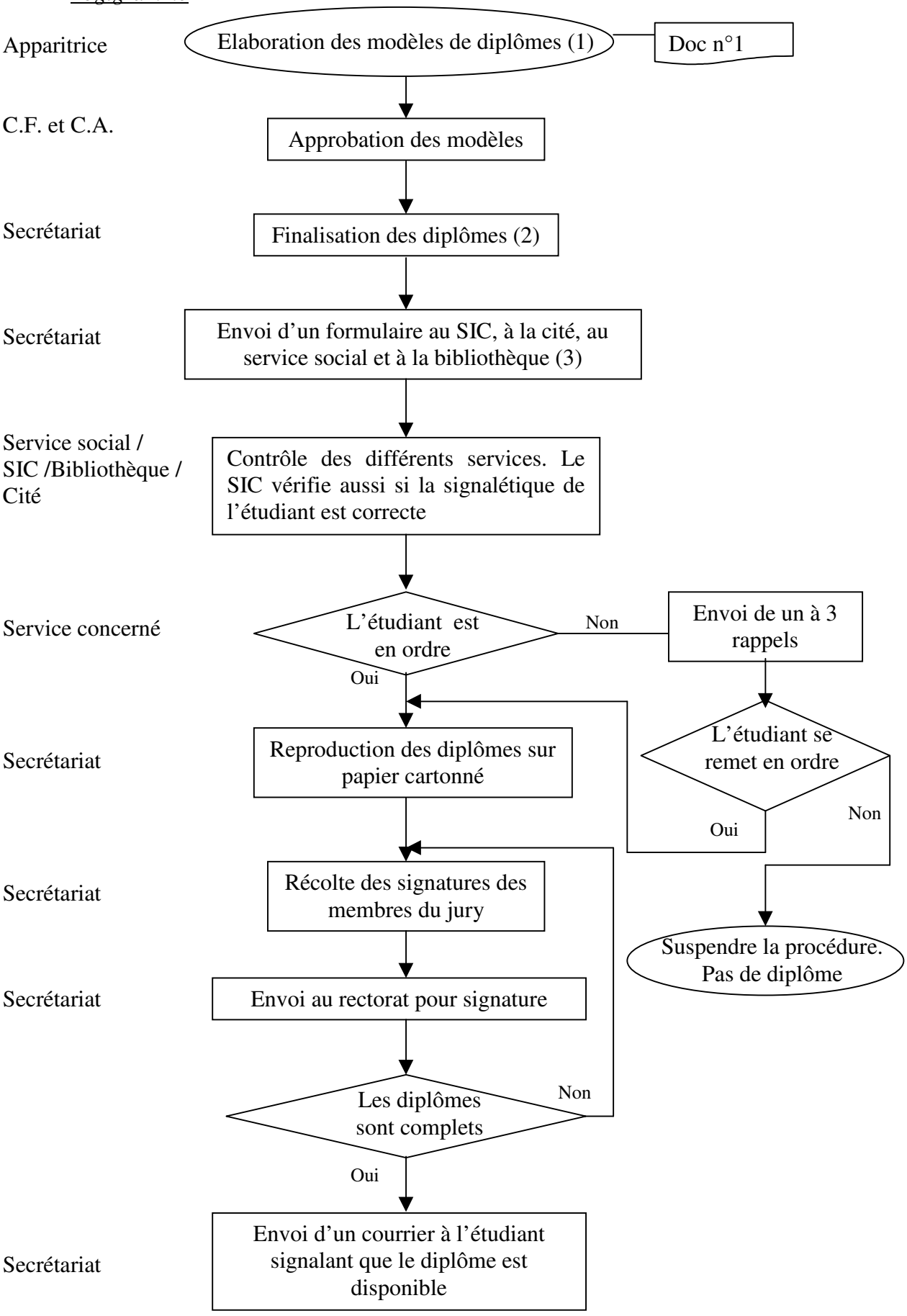
Néant.

6.1.179. Documents de référence

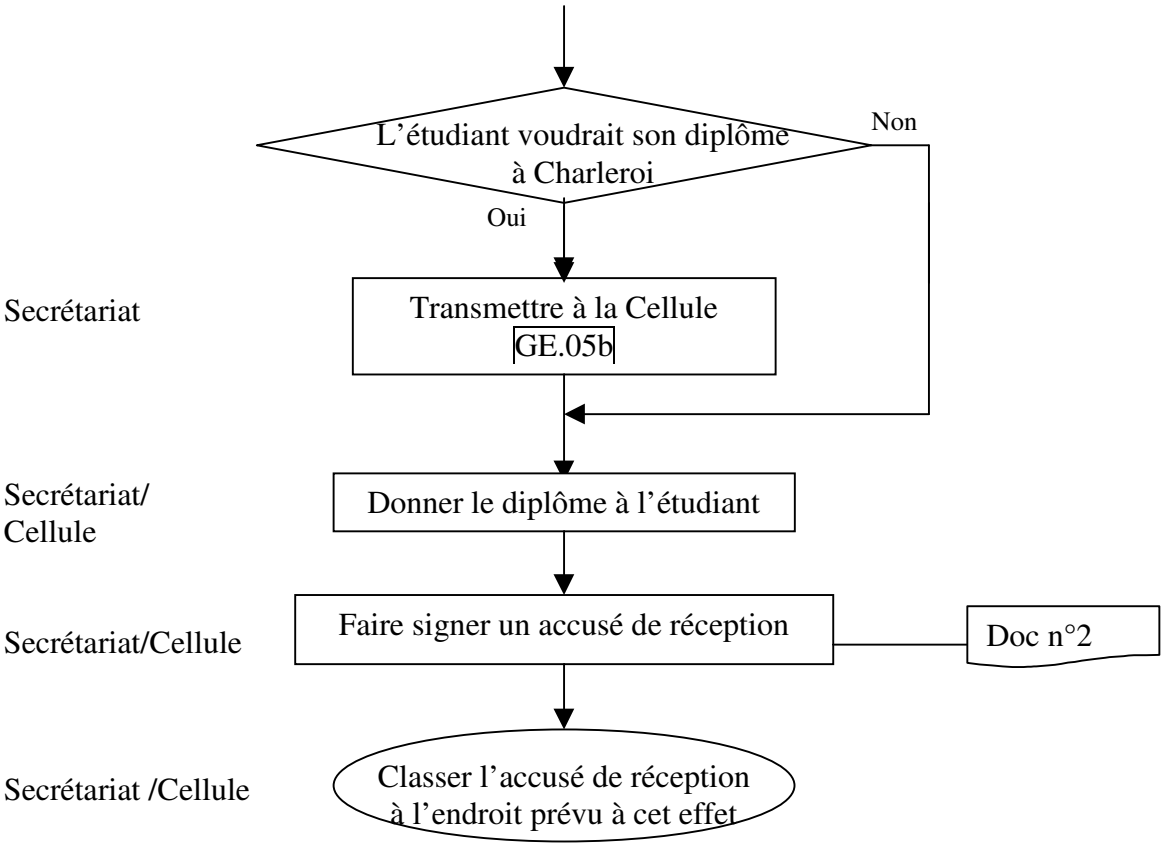
1) Modèles de diplômes.
2) Accusé de réception.

6.1.180. Description

Logigramme


Apparitrice
Elaboration des modèles de diplômes (1)
Doc n°1
C.F. et C.A.
Approbation des modèles
Secrétariat
Finalisation des diplômes (2)
Secrétariat
Envoi d'un formulaire au SIC, à la cité, au service social et à la bibliothèque (3)
Service social / SIC /Bibliothèque / Cité
Contrôle des différents services. Le SIC vérifie aussi si la signalétique de l'étudiant est correcte
Service concerné
L'étudiant est en ordre
Non
Envoi de un à 3 rappels
Oui
L'étudiant se remet en ordre
Non
Oui
Secrétariat
Reproduction des diplômes sur papier cartonné
Secrétariat
Récolte des signatures des membres du jury
Suspendre la procédure. Pas de diplôme
Secrétariat
Envoi au rectorat pour signature
Les diplômes sont complets
Non
Oui
Secrétariat
Envoi d'un courrier à l'étudiant signalant que le diplôme est disponible

Diplôme	VA.01



Commentaires

1) Pour le deuxième cycle en informatique, orientation gestion, il existe 14 modèles de diplôme. En ce qui concerne la FPSE, il y a un diplôme spécifique pour chaque cycle ainsi que pour chaque secteur du deuxième cycle.

2) Les secrétariats veillent à ce que les attendus, c'est-à-dire la référence aux conditions satisfaites lors de l'admission aux études, correspondent exactement au parcours des étudiants. Les diplômes sont rédigés à partir des bulletins de points des différentes années.

3) Un formulaire de départ circule entre les différents services de l'UMH afin de vérifier que l'étudiant est en règle vis-à-vis de chacun d'eux.

6.1.181. Objet

Ce document explique le traitement donné aux offres d'emploi reçues par l'UMH.

6.1.182. Domaine d'application

Ce document s'applique aux propositions d'emploi adressées à la Cellule de l'UMH à Charleroi.

6.1.183. Définitions

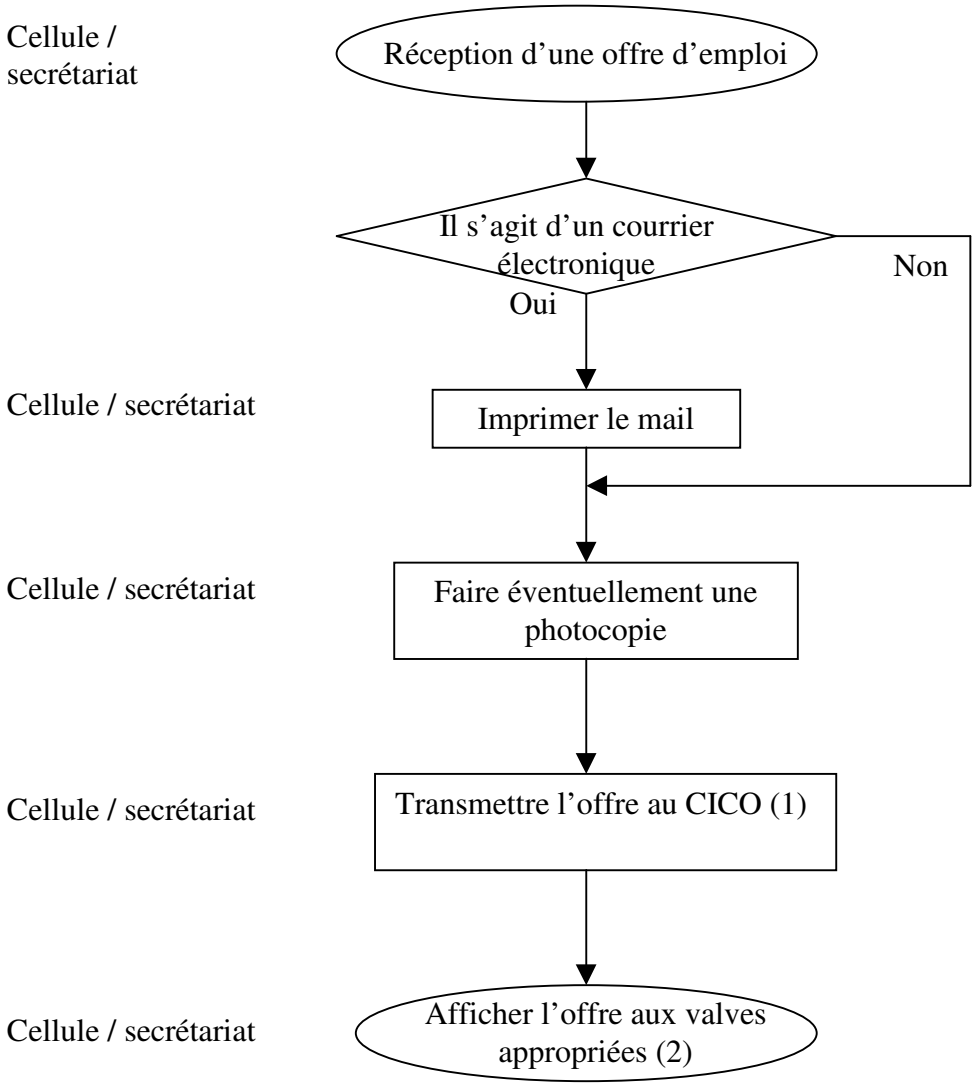
Néant.

6.1.184. Documents de référence

Néant.

6.1.185. Description

Logigramme



Commentaires

1) Le CICO se charge de diffuser les offres d'emploi aux diplômés susceptibles d'être intéressés Une fois par an, les personnes dont les coordonnées sont dans la base de données sont sollicitées afin de déterminer si elles souhaitent encore bénéficier de ce service. Les offres d'emploi peuvent être transmises par la Cellule (GE.05a).

2) Le secrétariat FS propose à ses étudiants de compléter un formulaire autorisant la diffusion de leurs coordonnées à d'éventuels employeurs qui les demandent.

6.1.186. Objet

Ce document rend compte de la démarche de rédaction et d'affichage des avis d'information des étudiants sur le site de l'UMH à Charleroi.

6.1.187. Domaine d'application

Ce document s'applique aux avis rédigés par la Cellule à l'attention des adultes en reprise d'études inscrits à Charleroi.

6.1.188. Définitions

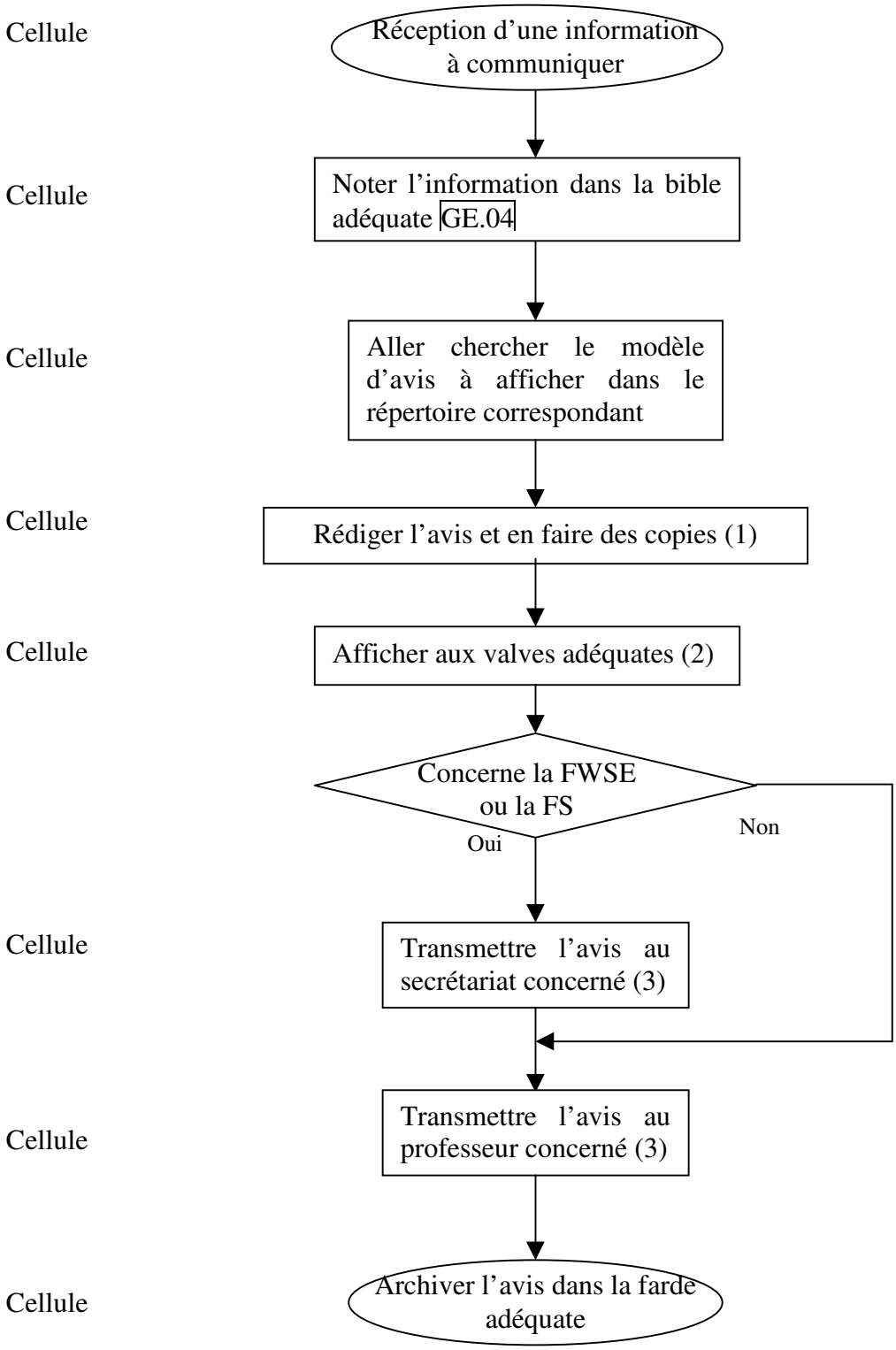
- Cahier de communication interne : cahier où les membres de la Cellule indiquent les informations importantes.

6.1.189. Documents de référence

Néant.

6.1.190. Description

Logigramme



Commentaires

1) Les avis précisent le programme, l'année d'études et le cours concerné. La date de l'avis est également indiquée systématiquement.
2) Chaque année d'études de chaque programme dispose de valves.
3) Une copie de l'avis est envoyée par e. mail directement après sa rédaction.

6.1.191. Objet

Ce document explique la constitution et l'utilisation d'un fichier manuel où les coordonnées des étudiants inscrits sont notées et tenues à jour.

6.1.192. Domaine d'application

Ce document s'applique aux adultes en reprise d'études inscrits à l'UMH sur le site de Charleroi.

6.1.193. Définitions

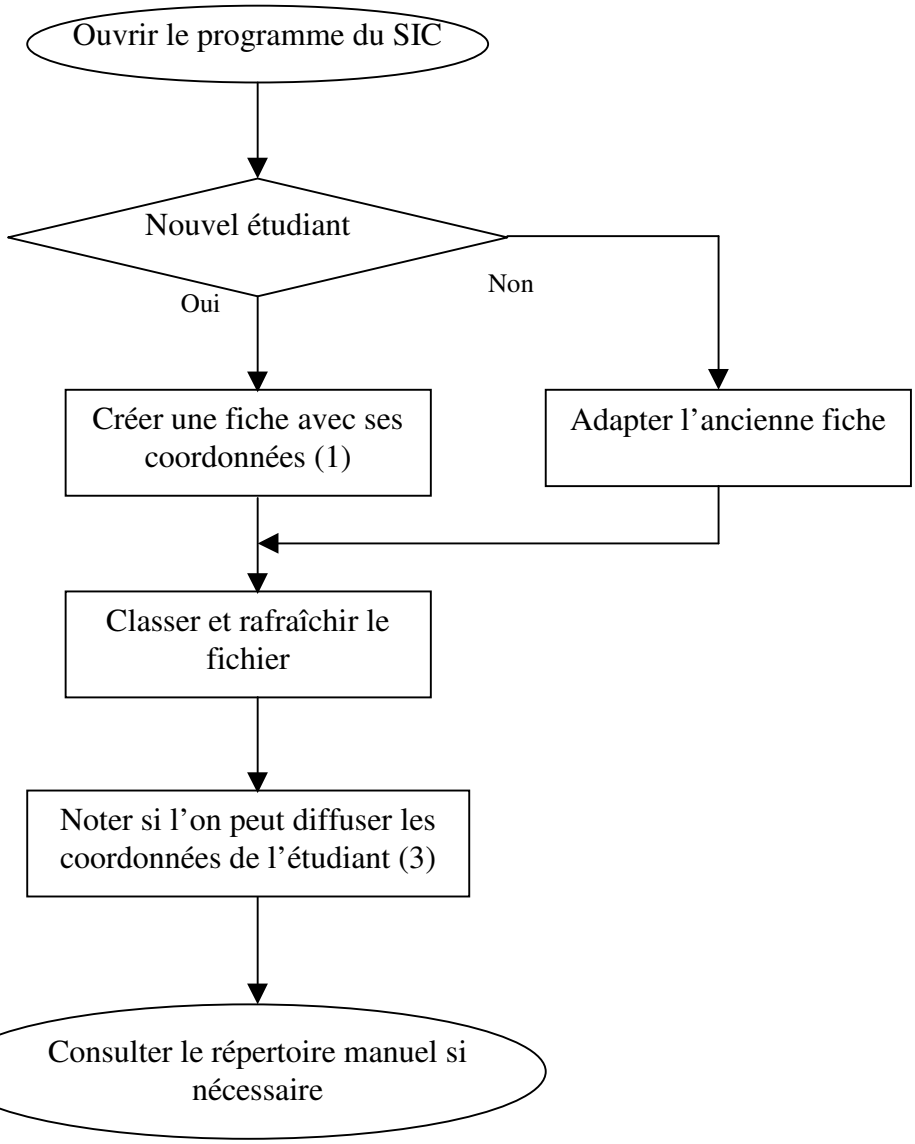
Néant.

6.1.194. Documents de référence

Néant.

6.1.195. Description

Logigramme



Commentaires

1) Sont mentionnés : le nom, le prénom, l'adresse, le ou les numéros de téléphone et l'adresse e. mail. De plus, la faculté, l'année académique et l'année d'études sont précisées. Pour les étudiants du premier cycle en sciences psychologiques et de l'éducation, leur éventuel diplôme supérieur préalable est également indiqué.

2) Toute réinscription est notée ; qu'elle soit dans la même année d'études ou dans l'année supérieure.

3) Les étudiants sont avertis que leurs coordonnées sont susceptibles d'être transmises aux autres étudiants et invités à signaler leur refus éventuel.

6.1.196. Objet

Ce document explique la gestion du courrier postal sur le site de l'UMH à Charleroi, depuis sa mise sous plis jusqu'au dépôt dans la boîte de la Poste.

6.1.197. Domaine d'application

Ce document s'applique au site de l'UMH à Charleroi et plus particulièrement à la Cellule qui gère les formations à horaire décalé.

6.1.198. Définitions

Néant.

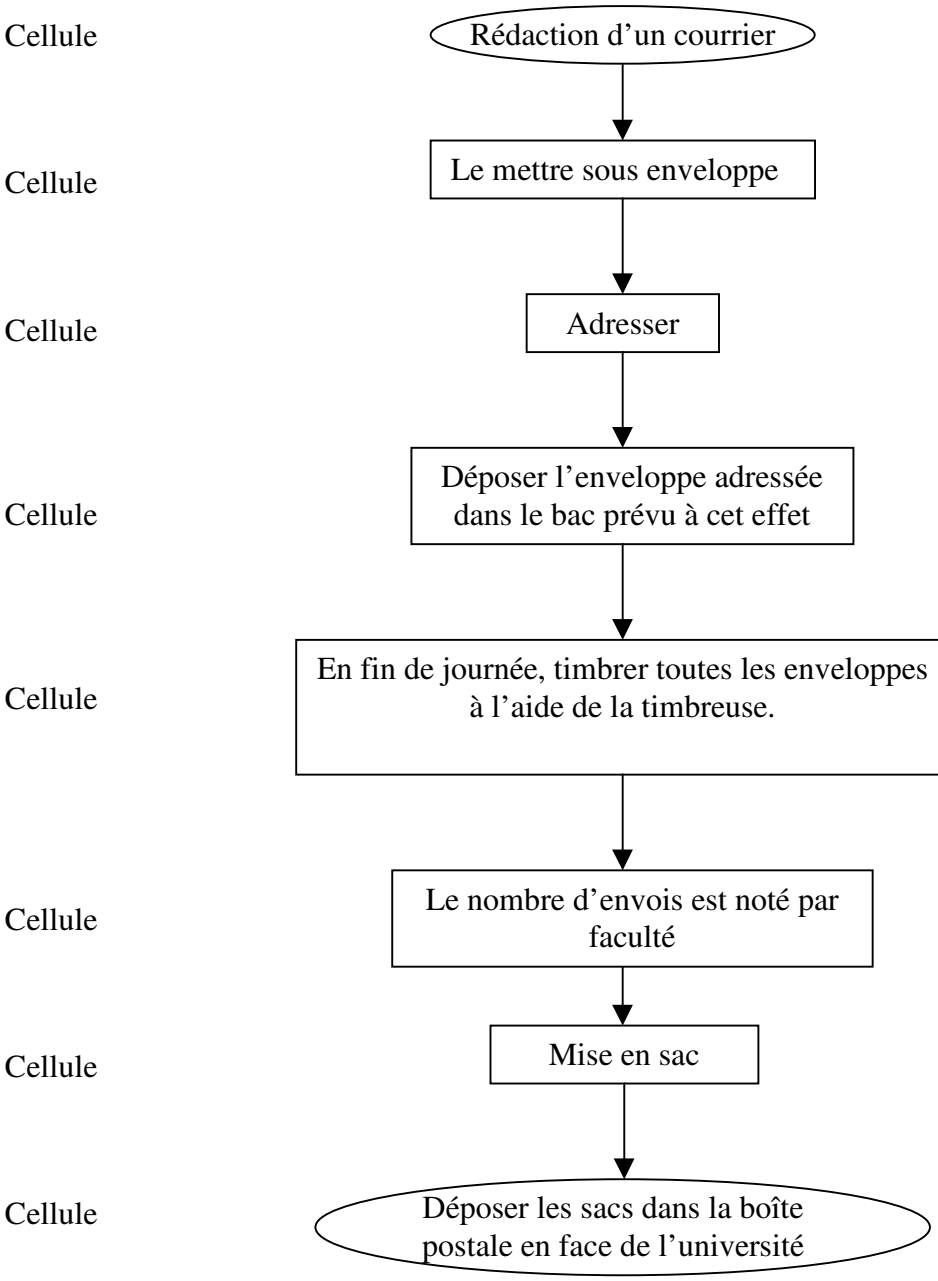
6.1.199. Documents de référence

Néant.

6.1.200. Description

Courrier postal	GE.03

Logigramme



6.1.201. Objet

Ce document explique l'utilisation des cahiers internes de communication (bibles) par les employés de l'UMH à Charleroi.

6.1.202. Domaine d'application

Ce document concerne la Cellule de l'UMH à Charleroi.

6.1.203. Définitions

- Bible : cahier de communication interne.

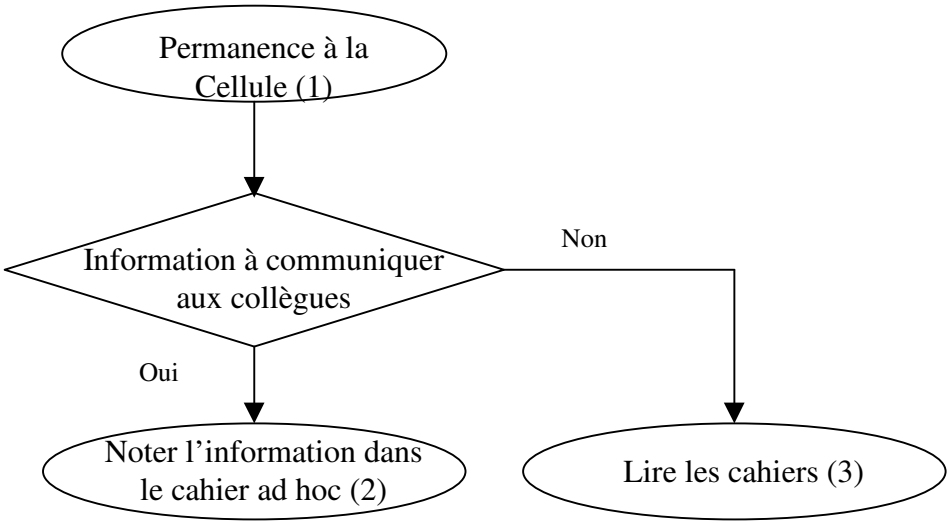
6.1.204. Documents de référence

Néant.

6.1.205. Description

Logigramme

Cellule



Cellule

Commentaires

1) La Cellule est ouverte de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 20h00, en semaine, et de 9h00 à 12h30 le samedi.

2) Il y a un cahier de communication par faculté.

3) Les informations sont numérotées et notées les unes à la suite des autres.

6.1.206. Objet

Ce document décrit les échanges entre Mons et Charleroi. Le transfert de Charleroi vers Mons est distingué de celui de Mons vers Charleroi : deux procédures sont proposées.

6.1.207. Domaine d'application

Ce document concerne différents types de documents (courriers intérieurs, travaux d'étudiants,…) qui sont échangés entre les implantations de l'UMH à Mons et à Charleroi.

6.1.208. Définitions

Néant.

6.1.209. Documents de référence

Néant.

6.1.210. Description

Logigramme

Cellule

Rédaction ou réception d'un document concernant Mons

Non

Transfert par mail possible

Oui

Cellule

Envoi par courrier électronique

Oui

Cellule

Noter la référence du document à transférer

Non

Transfert par porteur possible

Oui

Cellule

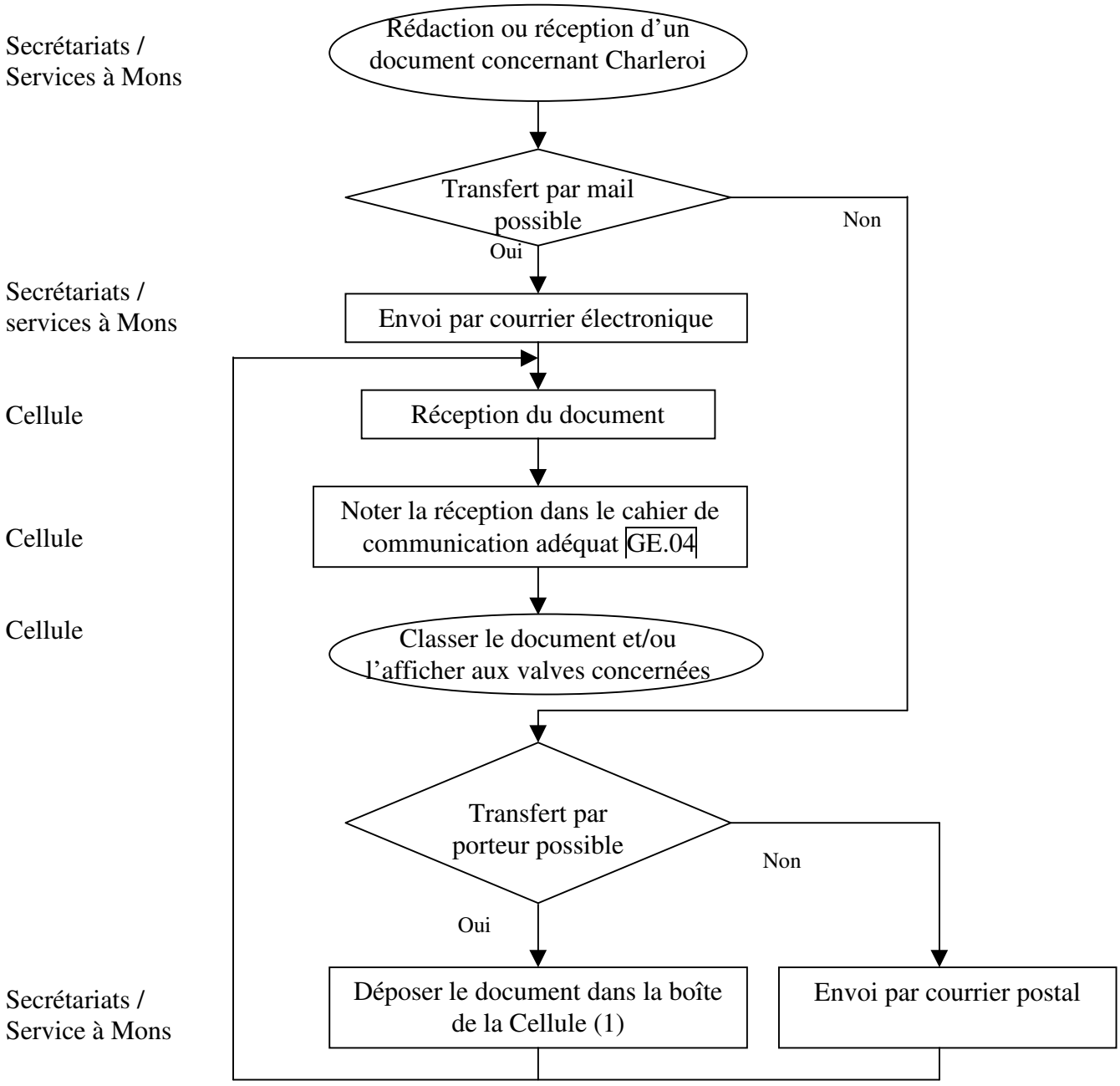
Déposer le document au service concerné

Cellule

Envoi par courrier postal

GE.03

Logigramme



Commentaires

1) La Cellule dispose d'une boîte courrier chez l'huissier, dans le bâtiment Warocqué. Un membre de la Cellule la relève régulièrement. Si nécessaire, un membre de la Cellule se déplace dans le service ou le secrétariat concerné.

6.1.211. Objet

Ce document général explique les différents cas de figure pouvant donner lieu à la délivrance d'une attestation en cours d'année (attestation de présence, attestation fiscale,…). Ces attestations peuvent être rédigées à Mons ou à Charleroi selon les cas.

6.1.212. Domaine d'application

Ce document concerne les adultes en reprise d'études inscrits à l'UMH sur le site de Charleroi.

Les attestations relatives aux congés-éducation payés ne sont toutefois pas prises en compte ici. La procédure SU.03 en parle de façon plus spécifique.

6.1.213. Définitions

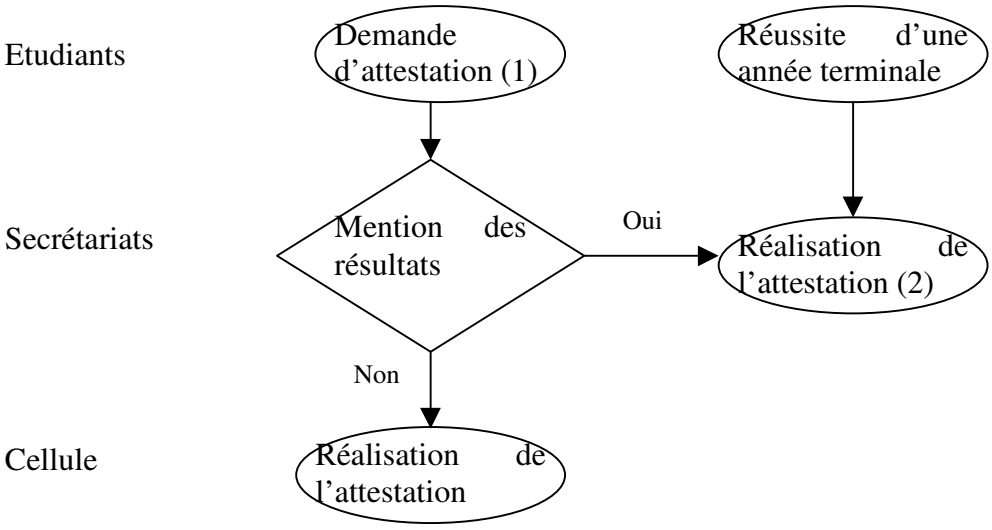
Néant.

6.1.214. Documents de référence

Néant.

6.1.215. Description

Logigramme



Commentaires

1) Attestation fiscale, attestation d'inscription régulière, attestation de présence,…
2) Dans le cas de l'attestation provisoire de réussite, un cachet de l'université est apposé.

6.2. A la Faculté Polytechnique de Mons

AC.01	Modification de programme
AC.02a	Publicité
AC.02b	Brochure d'information
AC.03	Evénements d'information
IN.01	Demande d'information
IN02a	Information pour IG Charleroi
IN.02b	Information pour la Formation continuée
PO.01a	Dossier de candidature pour IG Charleroi
PO.01b	Dossier de candidature pour la Formation continuée
PO.02	Demande de dispense de cours pour IG Charleroi
CO.01a	Première inscription pour IG Charleroi
CO.01b	Inscription pour la Formation continuée
EN.01a	Horaire pour IG Charleroi
EN.01b	Horaire pour la Formation continuée
SU.01	Changement d'horaire
SU.02	Attribution des locaux
SU.03	Matériel pédagogique
SU.04	Notes de cours pour la Formation continuée
SU.05	Horaire des examens pour IG Charleroi
SU.06	Examens
SU.07a	Délibération pour IG Charleroi
SU.07b	Délibération pour la Formation continuée
SU.08a	Réinscription pour IG Charleroi
SU.08b	Réinscription pour la Formation continuée
VA.01	Diplômes
VA.02	Offre d'emploi

6.2.1. Objet

Le présent document décrit la manière dont les programmes d'études de la Faculté Polytechnique de Mons sont modifiés si nécessaire.

6.2.2. Domaine d'application

Ce document concerne certains programmes de formation continuée organisés par la FPMs. Ceux-ci sont les suivants :

- DES en Gestion totale de la qualité ;
- DEC en Techniques environnementales ;
- DEC en Sécurité, hygiène et embellissement des lieux de travail ;
- Formation complémentaire en Coordination de chantiers mobiles ;
- Deuxième cycle d'Ingénieur civil en informatique et gestion.

6.2.3. Définitions

- C.F. : Conseil de Faculté
- C.D. : Conseil de Direction

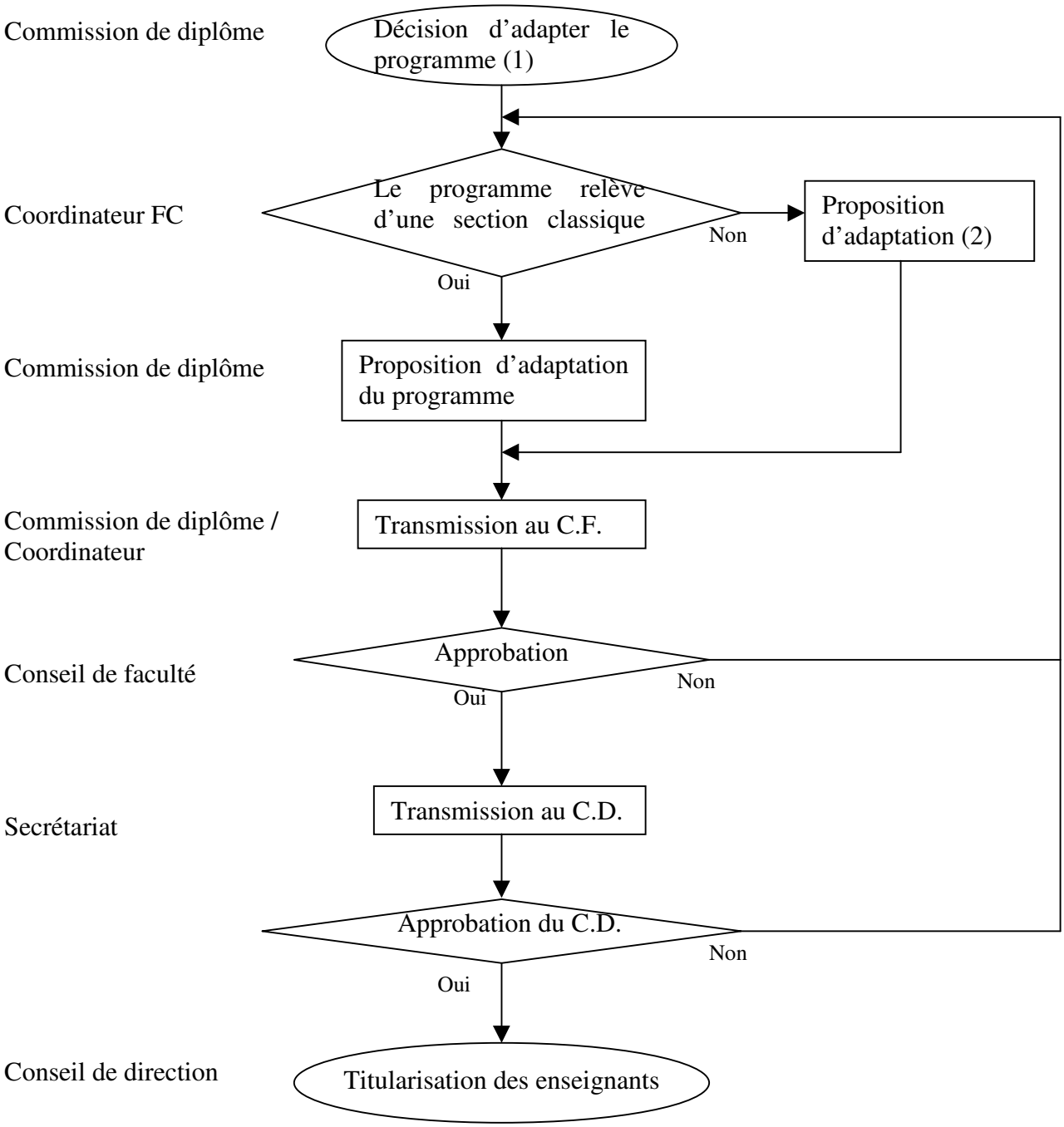
6.2.4. Document de référence

Néant.

6.2.5. Description

Modification du programme	1.1.1. AC.01

Logigramme



Commentaires

(1) Les changements mineurs sont réguliers. Les programmes sont revus en profondeur tous les 5 ou 7 ans.
(2) Dans les formations continuées de la FPMs, seule la formation d'ingénieur civil en informatique et gestion relève d'une section classique. La même commission de diplôme concerne à la fois le programme de Mons et celui de Charleroi.
(3) Le Doyen est le président des commissions de diplôme des différentes formations continuées. Les formations SHE et CCM sont régies par décret. L'évolution de leur programme dépend donc également de la législation. Le coordinateur pédagogique est souvent à l'origine des propositions de modification.

6.2.6. Objet

Le présent document explique comment sont élaborés les supports d'information (publicités et brochures ou dépliants) réalisés suite aux modifications de programmes ou dans l'organisation des études. L'élaboration de la publicité fait l'objet du premier logigramme (AC.02a). La conception des brochures est décrite dans le second (AC.02b).

6.2.7. Domaine d'application

Ce document concerne les documents et publicités susceptibles d'intéresser les adultes en reprise d'études (brochures d'information propres aux ARE ou générales, documents administratifs, publicités ciblées,…). La publicité diffusée dans la presse concerne les programmes gérés par le Service de Formation continuée. Le logigramme relatif aux brochures concerne également le deuxième cycle d'ingénieur civil en informatique et gestion.

6.2.8. Définition

Néant.

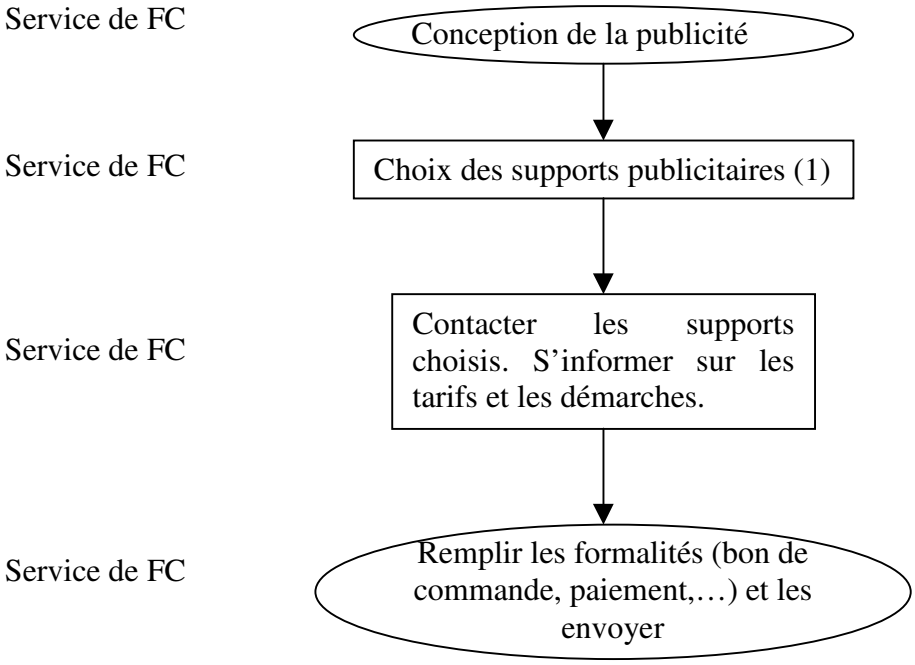
6.2.9. Document de référence

Néant.

6.2.10. Description

Publicité	1.1.3. AC.02 a

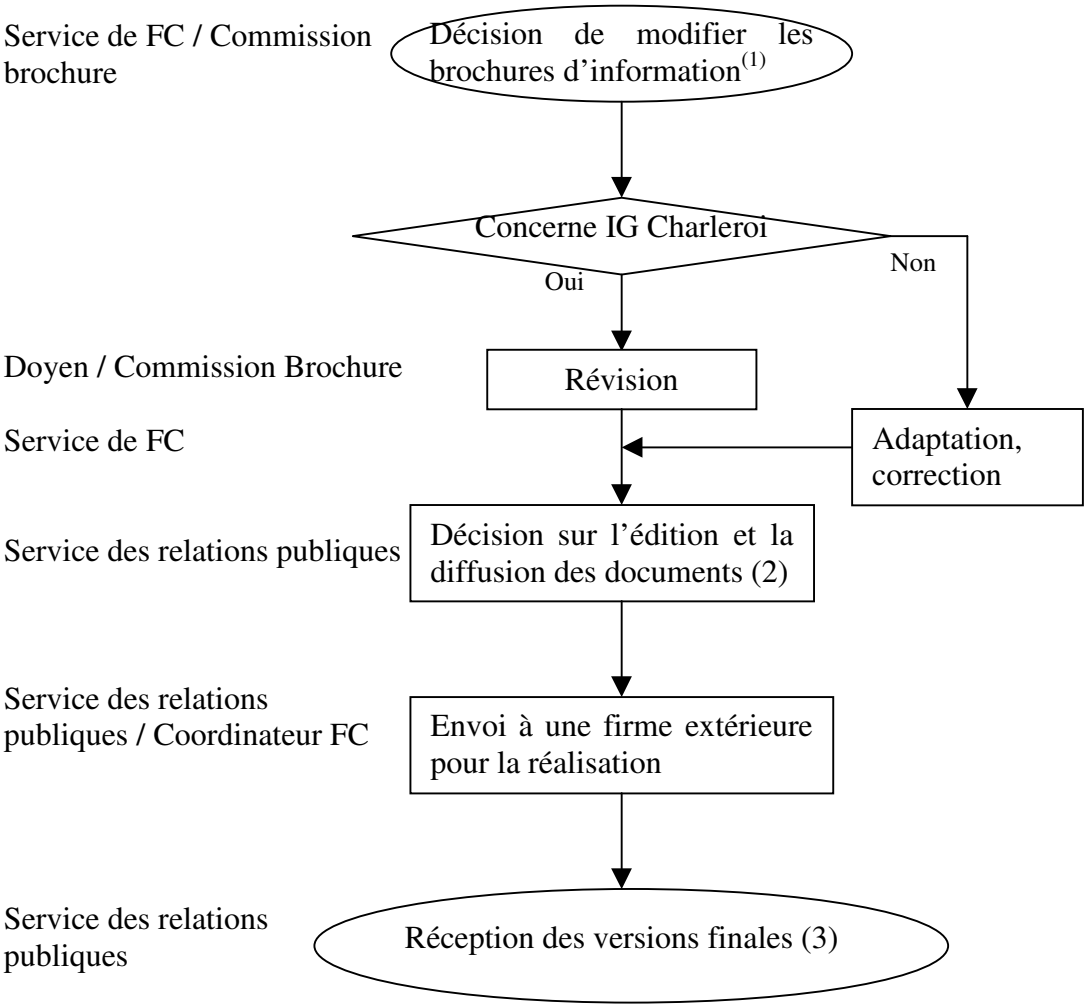
Logigramme



Commentaires

(2) Certaines revues spécialisées envoient les informations nécessaires à l'insertion d'une publicité.

6.3. Logigramme



Commentaires

(1) Le coordinateur pédagogique participe aux décisions relatives aux formations continuées.
(2) L'expérience des formations continuées est également mise à profit pour les décisions relatives au programme d'ingénieur civil en informatique et gestion dispensé à Charleroi.
(3) Le Secrétariat des études dispose d'un fichier reprenant les coordonnées des derniers ingénieurs industriels diplômés. Une brochure d'information relative à la formation IG leur est envoyée par courrier.
Le Service de formation continuée procède également par mailing pour certaines formations.

Evénement d'information	1.1.5. AC.03

6.3.1. Objet

Le présent document explique la préparation et le déroulement des journées d'information sur les études et des journées portes ouvertes de la FPMs.

6.3.2. Domaine d'application

Ce document s'applique à la représentation des programmes qui s'adressent aux adultes en reprise d'études. A la FPMs, ceux-ci sont les suivants :

- DES en Gestion totale de la qualité ;
- DEC en Techniques environnementales ;
- DEC en Sécurité, hygiène et embellissement des lieux de travail ;
- Formation complémentaire en Coordination de chantiers mobiles ;
- Deuxième cycle d'Ingénieur civil en informatique et gestion.

6.3.3. Définition

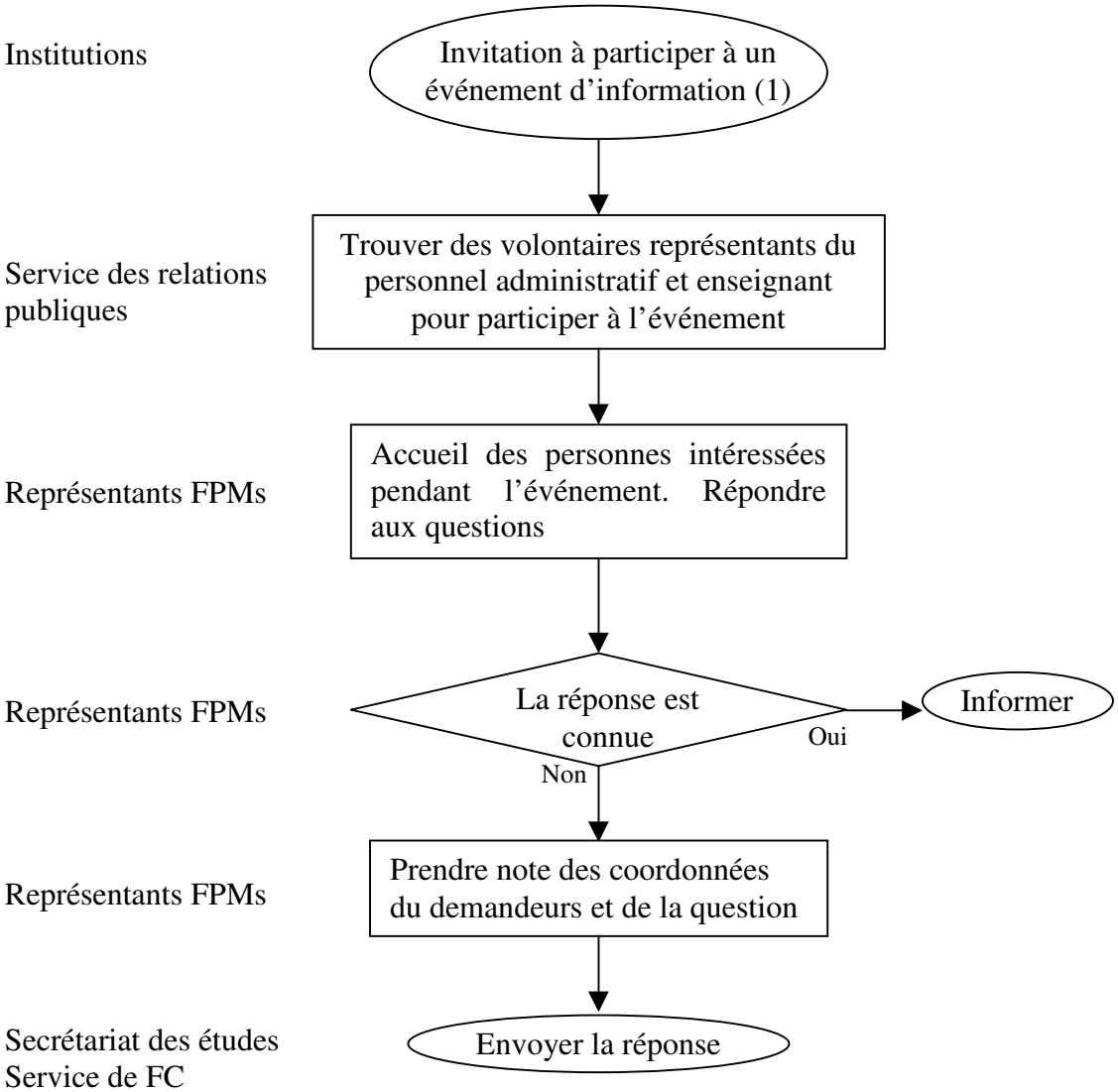
Néant.

6.3.4. Document de référence

Néant.

6.3.5. Description

6.4. Logigramme



Commentaire

(1) La FPMs organise des journées portes ouvertes à Mons, mais également sur son implantation de Charleroi.
Les études complémentaires et les troisièmes cycles de la FPMs sont représentés dans les salons d'information sur les études mais aussi et de façon privilégiée dans des salons orientés vers l'entreprise.

6.4.1. Objet

Le présent document concerne la suite donnée aux demandes d'information sur les études possibles à la FPMs pour les étudiants travailleurs. Les demandes formulées à Charleroi sont distinguées de celles énoncées à Mons. De même, les programmes pris en charge par le Service de Formation continuée sont discernés de celui géré par le Secrétariat des études.

L'information proprement dite fait l'objet d'autres procédures.

6.4.2. Domaine d'application

Les programmes d'études visés par ce document sont les suivants :
- DES en Gestion totale de la qualité ;
- DEC en Techniques environnementales ;
- DEC en Sécurité, hygiène et embellissement des lieux de travail ;
- Formation complémentaire en Coordination de chantiers mobiles ;
- Deuxième cycle d'Ingénieur civil en informatique et gestion.

6.4.3. Définition

- IUH : Interuniversitaire hennuyère.

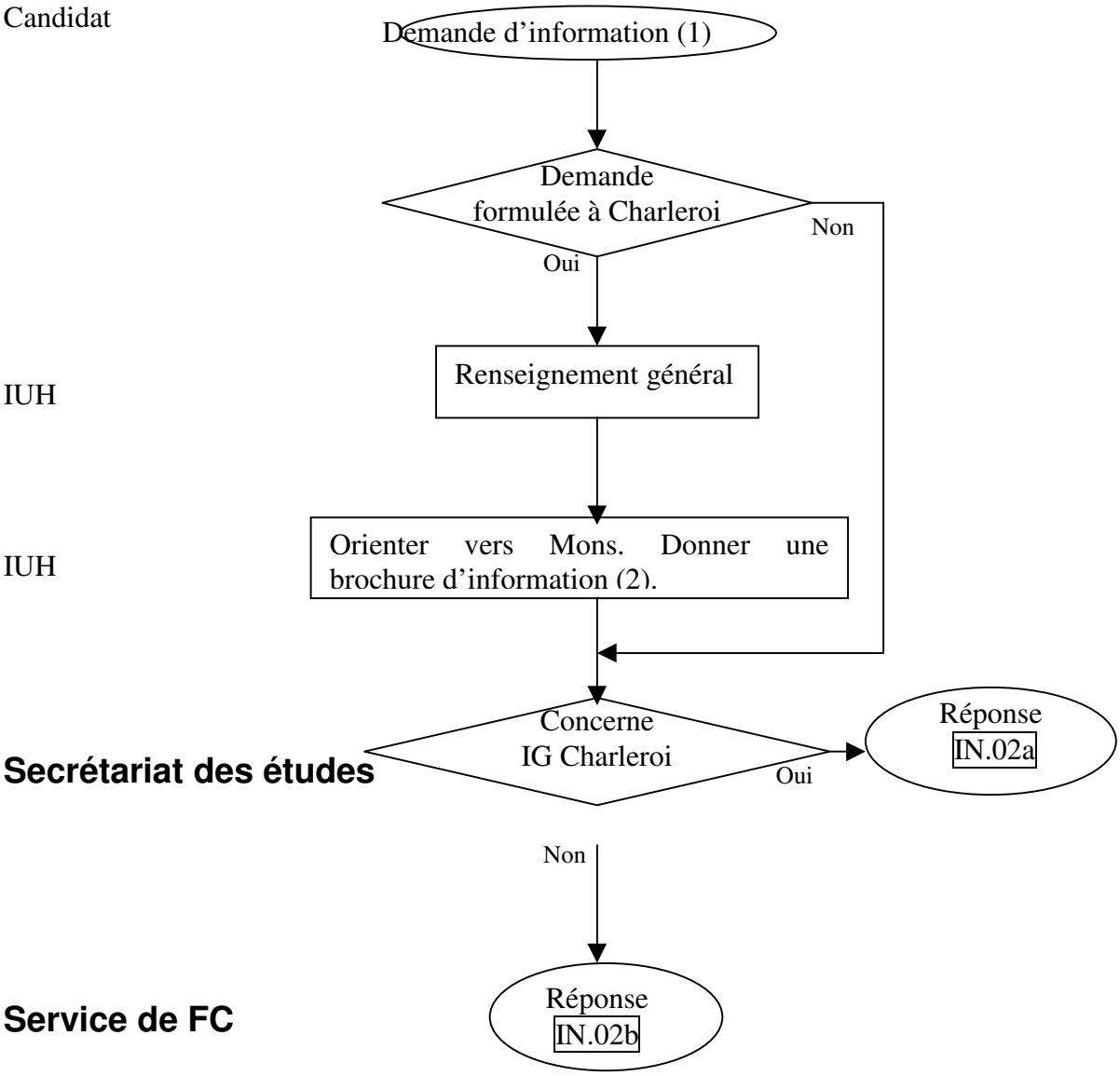
6.4.4. Document de référence

Néant.

6.4.5. Description

Demande d'information	1.1.6. IN.01

Logigramme



Commentaires

(1) Les demandes d'information se font, en général, par mail ou par téléphone.
(2) Si la personne vient sur place, dans les bâtiments de l'Interuniversitaire, l'employée de l'IUH peut éventuellement lui remettre un document d'information.

6.4.6. Objet

Le présent document concerne l'information donnée lors d'une demande de renseignements sur les formations possibles à la FPMs par un travailleur. En général, ces demandes sont formulées par téléphone, par mail ou par courrier.

6.4.7. Domaine d'application

Cette procédure s'applique aux des programmes d'études pris en charge par le Secrétariat des études : le deuxième cycle d'Ingénieur civil en informatique et gestion organisé à Charleroi à horaire décalé.

6.4.8. Définition

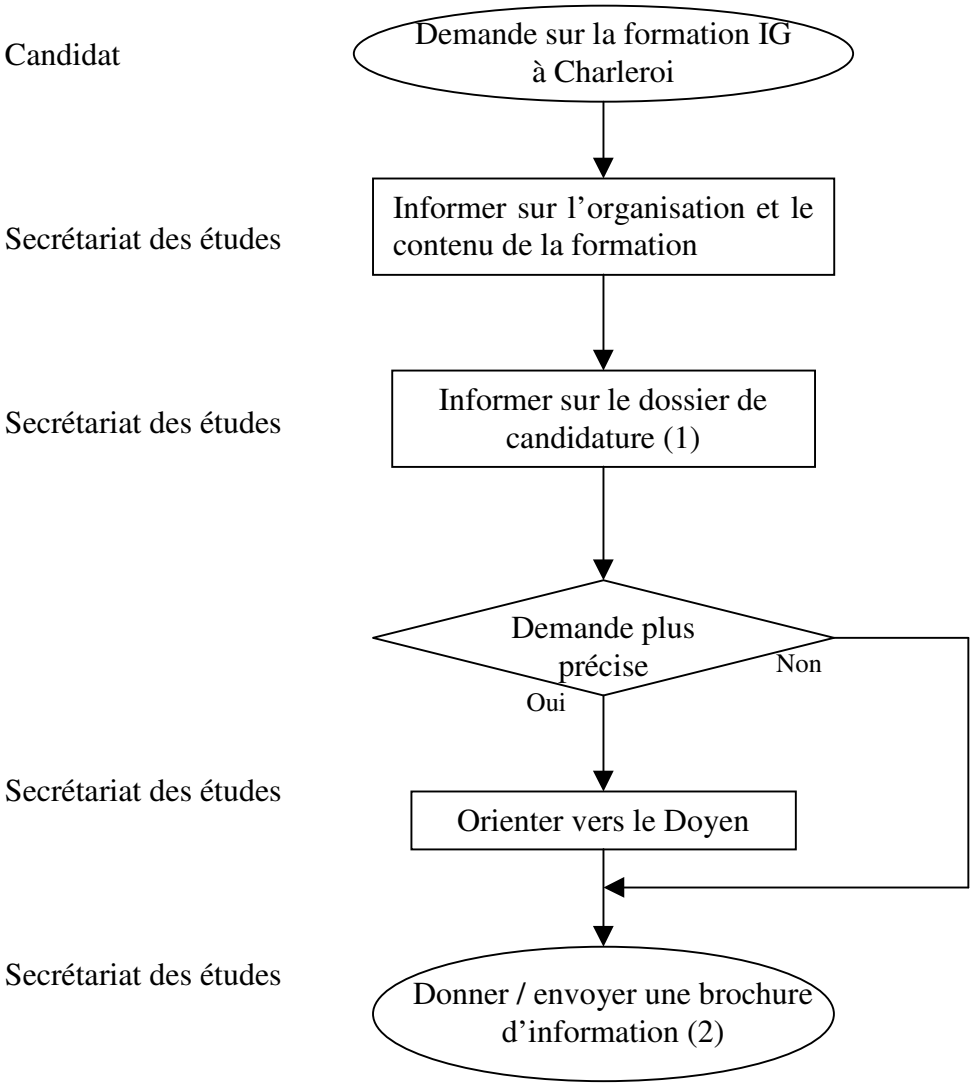
Néant.

6.4.9. Document de référence

Néant.

6.4.10. Description

6.4.11. Logigramme



Commentaires

(1) Le public cible est constitué par les ingénieurs industriels. Toutefois, un autre diplôme de l'enseignement universitaire de 2ème cycle pourrait y donner accès.
Le dossier de candidature doit comprendre : une lettre de motivation, un C.V. restreint et une copie des diplômes antérieurs.

(2) Le Secrétariat des études conseille également de reprendre contact après lecture de la brochure, s'il y a des questions à élucider.

6.4.12. Objet

Le présent document concerne l'information donnée lors d'une demande de renseignements sur les formations possibles à la FPMs par un travailleur. En général, ces demandes sont formulées par téléphone, par mail ou par courrier.

6.4.13. Domaine d'application

Cette procédure s'applique aux programmes d'études pris en charge par le Service de Formation continuée :

- DES en Gestion totale de la qualité ;
- DEC en Techniques environnementales ;
- DEC en Sécurité, hygiène et embellissement des lieux de travail ;
- Formation complémentaire en Coordination de chantiers mobiles.

6.4.14. Définition

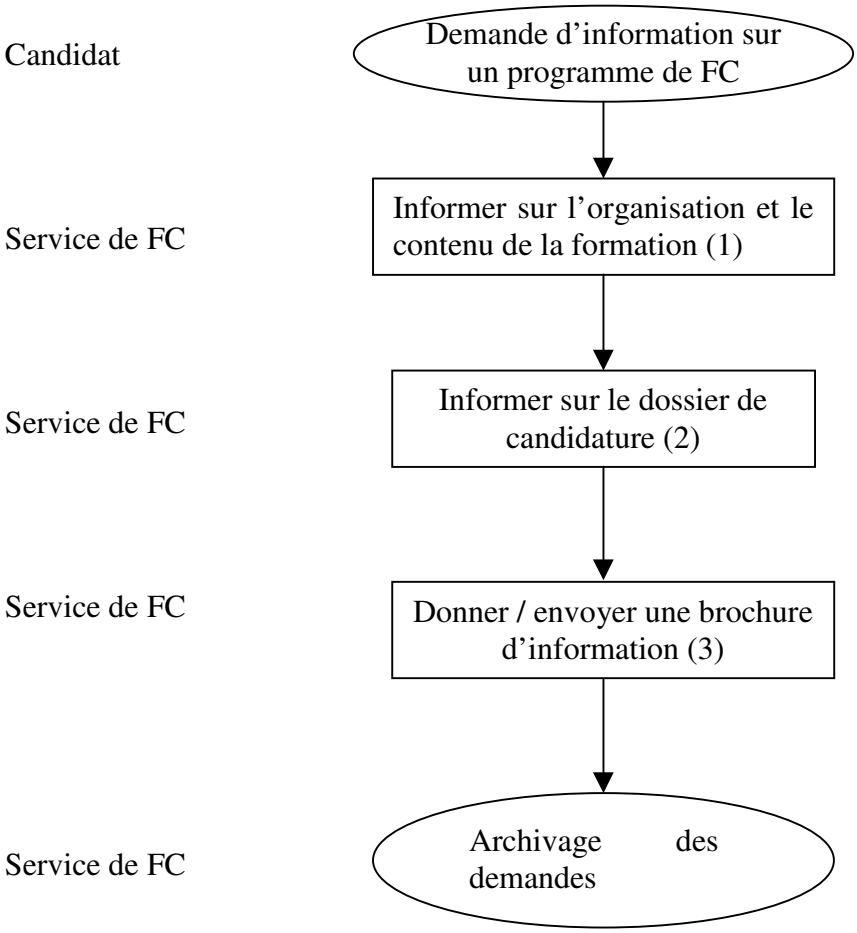
Néant.

6.4.15. Document de référence

Néant.

6.4.16. Description

6.4.17. Logigramme



Commentaires

(1) Il s'agit de répondre à leurs questions de manière plus globale que ne le font les fiches techniques ou les brochures d'information.
(2) Le dossier de candidature doit mentionner les études antérieures et l'expérience professionnelle. Une copie des diplômes doit être jointe. Ce dossier doit être renvoyé au Service de Formation continuée.
(3) Différents documents sont envoyés : une fiche d'inscription, un programme des cours, un feuillet publicitaire ainsi qu'une lettre d'accompagnement avec les coordonnées de contact.
(4) Une trace de la personne qui a demandé des renseignements est conservée dans un cahier. Il y est noté le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et la manière dont la personne a eu connaissance de l'existence de la formation. La réponse apportée est également précisée.

6.4.18. Objet

Le présent document concerne la suite donnée aux dossiers de candidature réceptionnés à la FPMs pour les formations continuées et/ou à horaire décalé. L'admission à chacune des formations destinées aux étudiants ayant une activité professionnelle se fait sur base d'un tel dossier de candidature.

6.4.19. Domaine d'application

Cette procédure s'applique à l'un des programmes d'études pris en charge par le Secrétariat des études : le deuxième cycle d'Ingénieur civil en informatique et gestion organisé à Charleroi à horaire décalé.

6.4.20. Définition

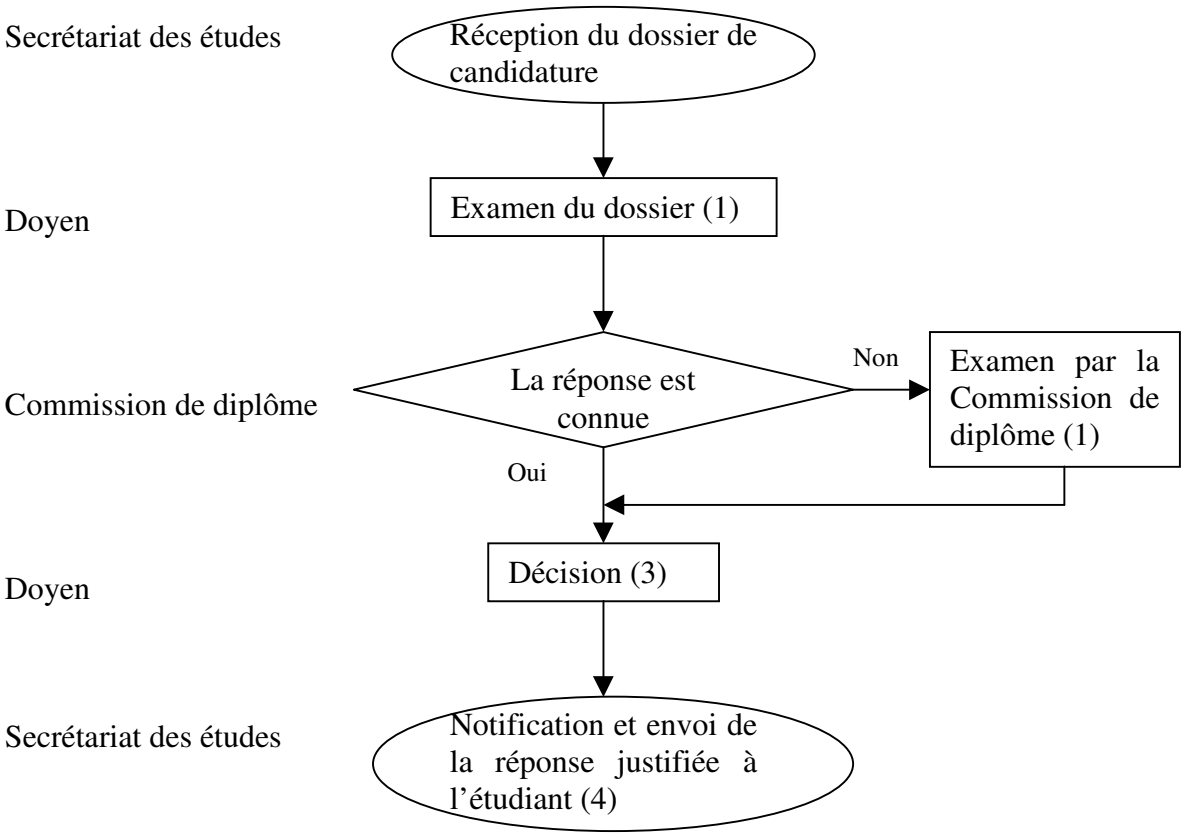
Néant.

6.4.21. Document de référence

Néant.

6.4.22. Description

Logigramme



Commentaires

(1) Quand le dossier du candidat est sans équivoque, le Doyen prend la décision de l'admission ou du refus de l'admission au deuxième cycle d'ingénieur civil en informatique et gestion.
(2) Si le dossier est plus litigieux, le Président de la Commission de diplôme en prend connaissance, l'évalue et, éventuellement, en réfère aux enseignants de la Commission.
(3) La décision officielle émane toujours du Doyen. Il peut également informer le candidat admis sur les difficultés susceptibles de se présenter à lui et peut éventuellement conseiller des ouvrages de référence.
(4) La réponse est envoyée avec les explications sur les démarches d'inscription si la réponse du Doyen est positive (fiche signalétique, fiche personnelle complémentaire, instructions pour le payement). Ces dossiers doivent être retournés au Secrétariat des études (CO.01a). Les refus se font toujours sur base de la non satisfaction aux conditions d'admission.

6.4.23. Objet

Le présent document concerne la suite donnée aux dossiers de candidature réceptionnés à la FPMs pour les formations continuées et/ou à horaire décalé. L'admission à chacune des formations destinées aux étudiants ayant une activité professionnelle se fait sur base d'un tel dossier de candidature.

6.4.24. Domaine d'application

Cette procédure s'applique aux programmes d'études pris en charge par le Service de Formation continuée :

- DES en Gestion totale de la qualité ;
- DEC en Techniques environnementales ;
- DEC en Sécurité, hygiène et embellissement des lieux de travail ;
- Formation complémentaire en Coordination de chantiers mobiles.

6.4.25. Définition

Néant.

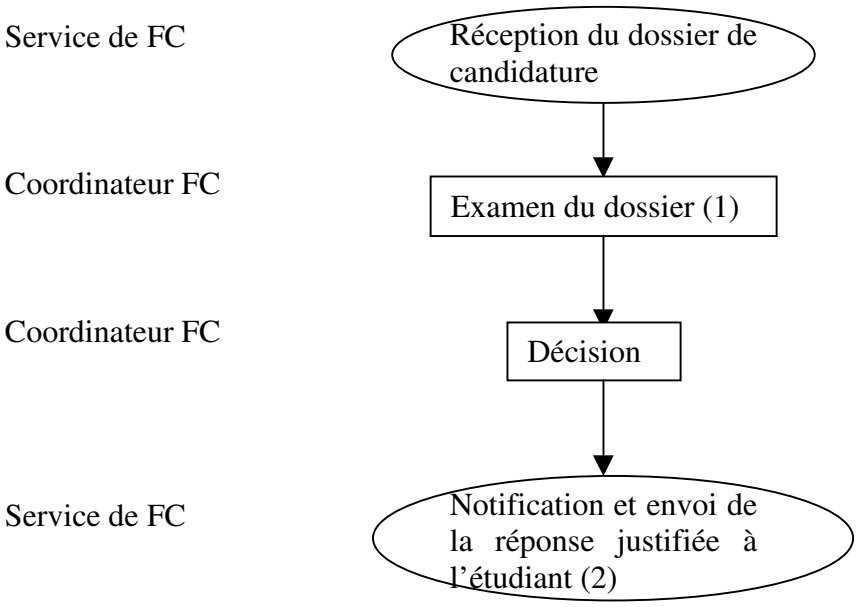
6.4.26. Document de référence

Néant.

6.4.27. Description

Dossier de candidature pour la Formation continuée	1.1.10. F O.01b

Logigramme



Commentaires

(1) Si le candidat est issu de l'enseignement universitaire, il est admis d'office ; dans le cas contraire, le parcours professionnel est examiné. Il s'agit de vérifier si la personne est susceptible de suivre les cours avec succès.

(2) Lorsque la candidature est acceptée, les futurs étudiants reçoivent l'horaire, le programme, la facture pour le payement des frais d'inscription, le plan d'accès, ainsi que toutes les explications relatives au fonctionnement.

6.4.28. Objet

Ce document concerne les demandes de dispense de cours introduites par les étudiants sur base de cours suivis lors de leurs études antérieures. L'introduction et l'approbation de ces demandes sont expliquées.

6.4.29. Domaine d'application

Cette procédure s'applique à un des programmes d'études pris en charge par le Secrétariat des études : le deuxième cycle d'Ingénieur civil en informatique et gestion organisé à Charleroi à horaire décalé.

6.4.30. Définition

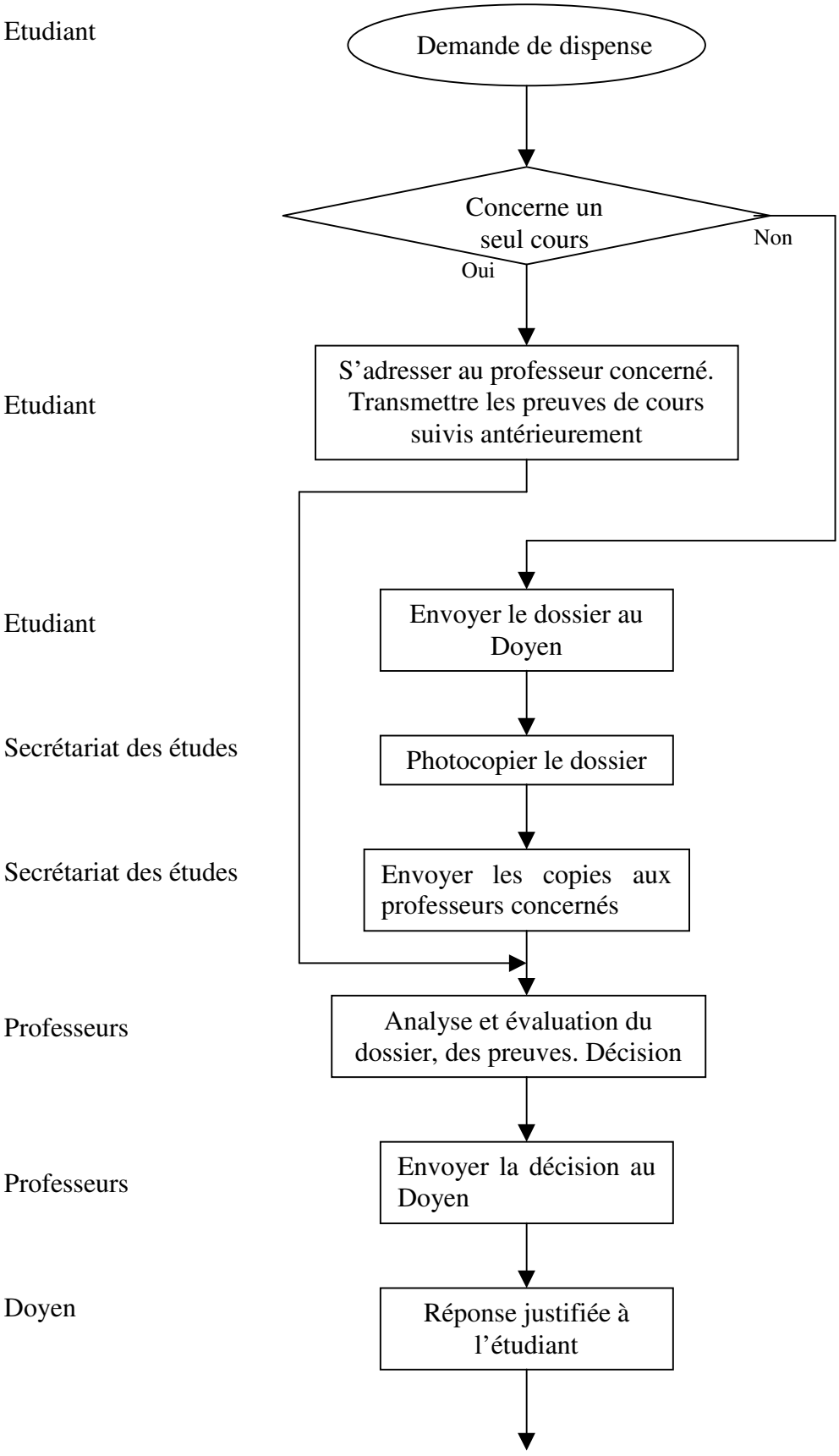
Néant.

6.4.31. Document de référence

Néant.

6.4.32. Description

6.5. Logigramme



Demande de dispense de cours pour IG Charleroi	1.1.11. F O.02

Secrétariat des études

Enregistrement

6.5.1. Objet

Ce document concerne la procédure de première inscription, depuis la réception des documents nécessaires jusqu'à la confirmation de l'inscription et la communication des informations statistiques au CReF.

6.5.2. Domaine d'application

Cette procédure s'applique à un des programmes d'études pris en charge par le Secrétariat des études : le deuxième cycle d'Ingénieur civil en informatique et gestion organisé à Charleroi à horaire décalé.

6.5.3. Définition

- CReF : Conseil des Recteurs francophones.

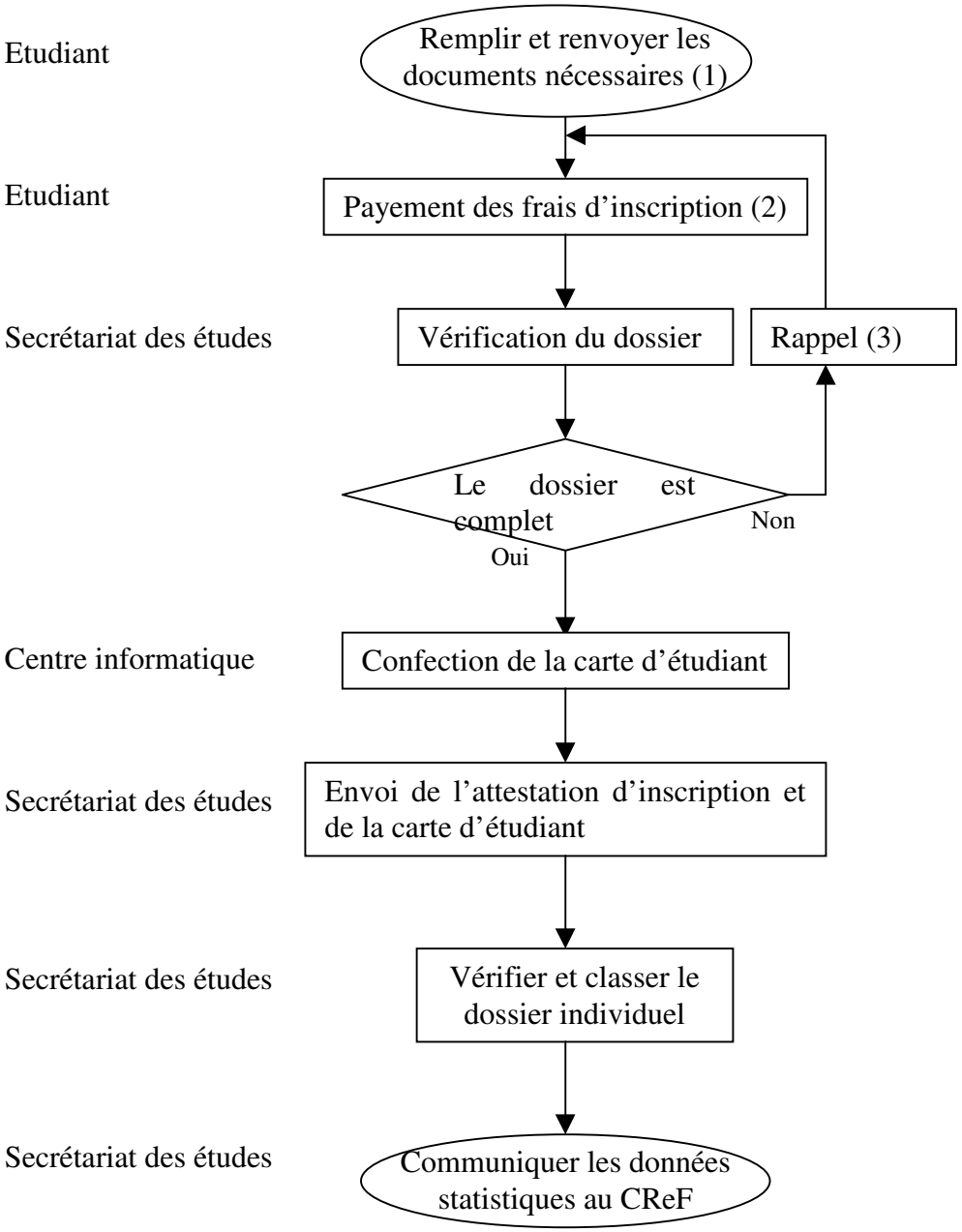
6.5.4. Document de référence

Néant.

6.5.5. Description

Première inscription pour IG Charleroi	1.1.12. C O.01a

Logigramme



Commentaires

(1) Les futurs étudiants renvoient les fiches d'inscription ainsi que des photos d'identité. Ils doivent préciser s'ils s'inscrivent à la formation complète (diplôme), à un ou plusieurs modules (certificats). Les deux fiches ont des fonctions différentes : l'une est destinée au CReF, l'autre à la FPMs.
(2) Il existe une possibilité de demande d'exonération partielle à adresser au Recteur.
(3) Si l'étudiant ne réagit pas après plusieurs rappels, il est rayé des listes.

Première inscription pour la Formation continuée	1.1.13. C O.01b

6.5.6. Objet

Ce document concerne la procédure de première inscription, depuis la réception des documents nécessaires jusqu'à la confirmation de l'inscription et la communication des informations statistiques au CReF. L'inscription aux programmes délivrant un diplôme est distinguée de l'inscription aux programmes non diplômants.

6.5.7. Domaine d'application

Cette procédure s'applique aux programmes d'études pris en charge par le Service de Formation continuée :

- DES en Gestion totale de la qualité ;
- DEC en Techniques environnementales ;
- DEC en Sécurité, hygiène et embellissement des lieux de travail ;
- Formation complémentaire en Coordination de chantiers mobiles.

6.5.8. Définition

- CReF : Conseil des Recteurs francophones.

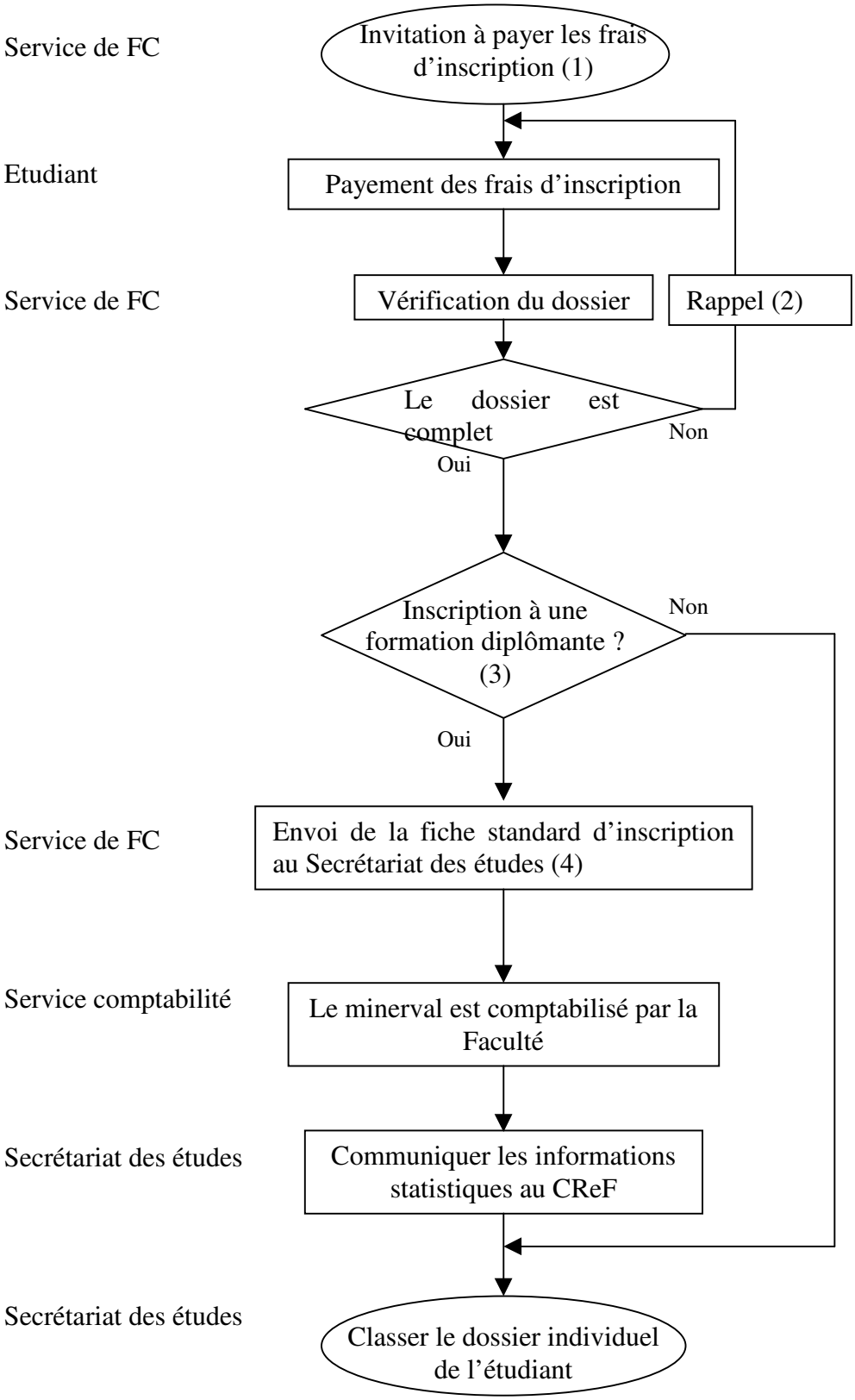
6.5.9. Documents de référence

Néant.

6.5.10. Description

Première inscription pour la Formation continuée	1.1.13. C O.01b

Logigramme



Première inscription pour la Formation continuée	1.1.13. C O.01b

Commentaires

(1) Le montant des frais d'inscription dépend du type d'inscription prise. En effet, si la personne s'inscrit à une formation diplômante (DES, DEC), les frais d'inscription comprennent le paiement d'un minerval. D'autre part, les différentes formations continues de la FPMs ont des coûts de fonctionnement différents selon que les intervenants sont internes ou externes à la Faculté. Enfin, dans le cas du DEC en Techniques environnementales, la démarche d'inscription est prise en compte : si l'inscription relève d'une initiative personnelle, et non professionnelle, les frais d'inscription sont moindres.
(2) Si l'étudiant ne réagit pas après plusieurs rappels, il est rayé des listes.
(3) Les formations diplômantes parmi les formations continues de la FPMs sont les DEC et le DES. En Techniques environnementales, certaines personnes peuvent choisir de ne suivre que quelques modules et donc ne pas viser le diplôme. D'autre part, certaines personnes peuvent être admises au programme d'études en Gestion totale de la qualité sans satisfaire aux conditions d'admission. Ces dernières obtiendront un certificat de formation et non le diplôme correspondant.
(4) Le Service de Formation continuée gère les dossiers des étudiants inscrits en formation continue, mais le Secrétariat des études centralise les informations statistiques exigées par le CReF en ce qui concerne les inscriptions aux programmes conduisant à la délivrance d'un diplôme.

Horaire des cours pour IG Charleroi	1.1.14. E N.01a

6.5.11. Objet

Ce document concerne l'élaboration et la diffusion de l'horaire de cours pour la formation continuée et/ou à horaire décalé.

6.5.12. Domaine d'application

Cette procédure s'applique à un des programmes d'études pris en charge par le Secrétariat des études : le deuxième cycle d'Ingénieur civil en informatique et gestion organisé à Charleroi à horaire décalé.

6.5.13. Définition

- IUH : Interuniversitaire hennuyère.

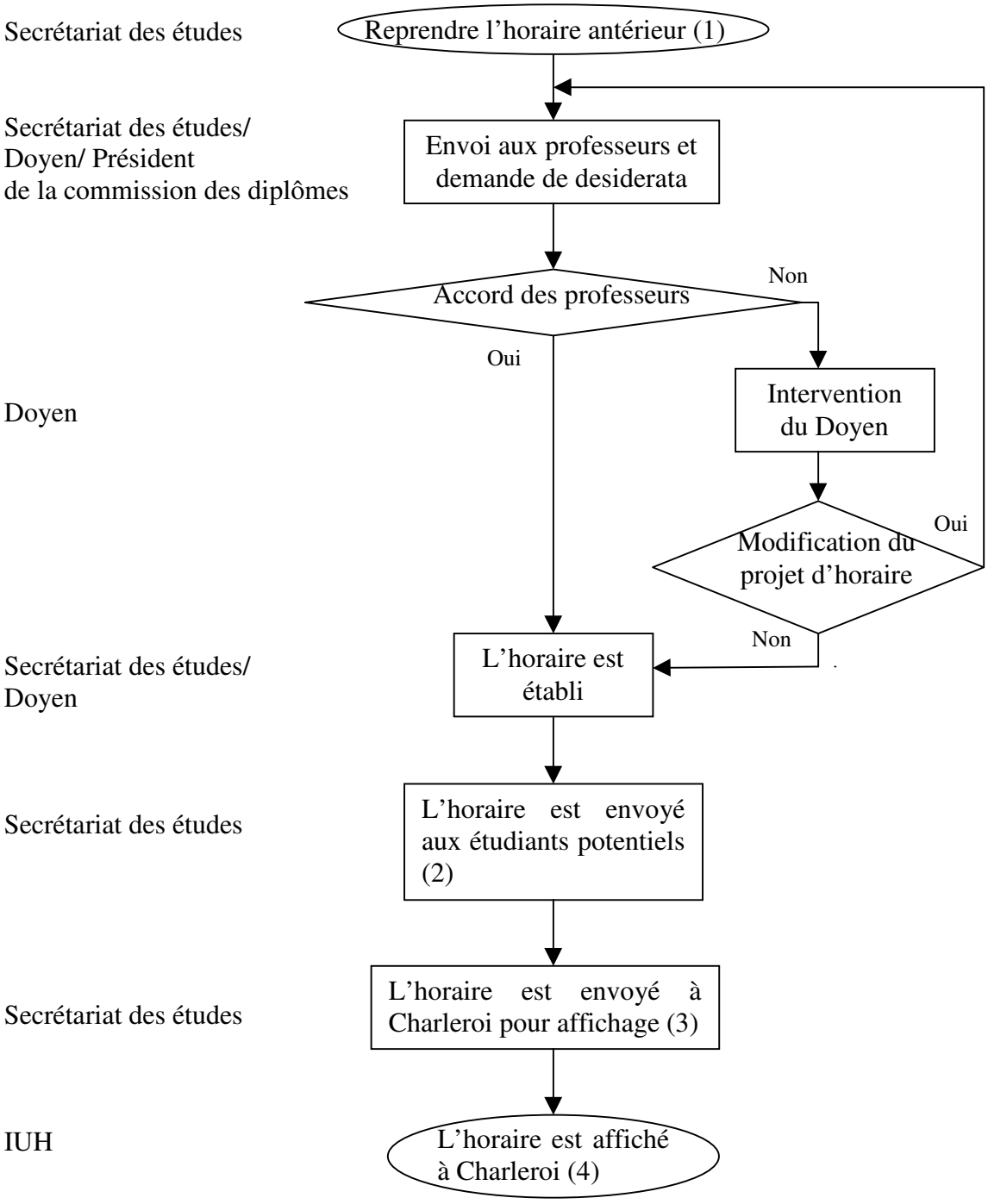
6.5.14. Document de référence

Néant.

6.5.15. Description

Horaire des cours pour IG Charleroi	1.1.14. E N.01a

Logigramme



Commentaires

(1) Le programme proposé à horaire décalé fonctionne en alternance : les mêmes cours sont organisés tous les deux ans. Ils se déroulent systématiquement les mêmes soirs chaque semaine.
(2) L'horaire est envoyé à tous les étudiants potentiels une semaine avant le début des cours.
(3) Cet horaire est envoyé par l'intermédiaire du bureau de l'Interuniversitaire hennuyère.
(4) La formation IG dispose de valves propres à Charleroi.

Horaire des cours pour la Formation continuée	1.1.15. E N.01b

6.5.16. Objet

Ce document concerne l'élaboration et la diffusion de l'horaire de cours pour la formation continuée et/ou à horaire décalé.

6.5.17. Domaine d'application

Cette procédure s'applique aux programmes d'études pris en charge par le Service de Formation continuée :

- DES en Gestion totale de la qualité ;
- DEC en Techniques environnementales ;
- DEC en Sécurité, hygiène et embellissement des lieux de travail ;
- Formation complémentaire en Coordination de chantiers mobiles.

6.5.18. Définition

- IUH : Interuniversitaire hennuyère.

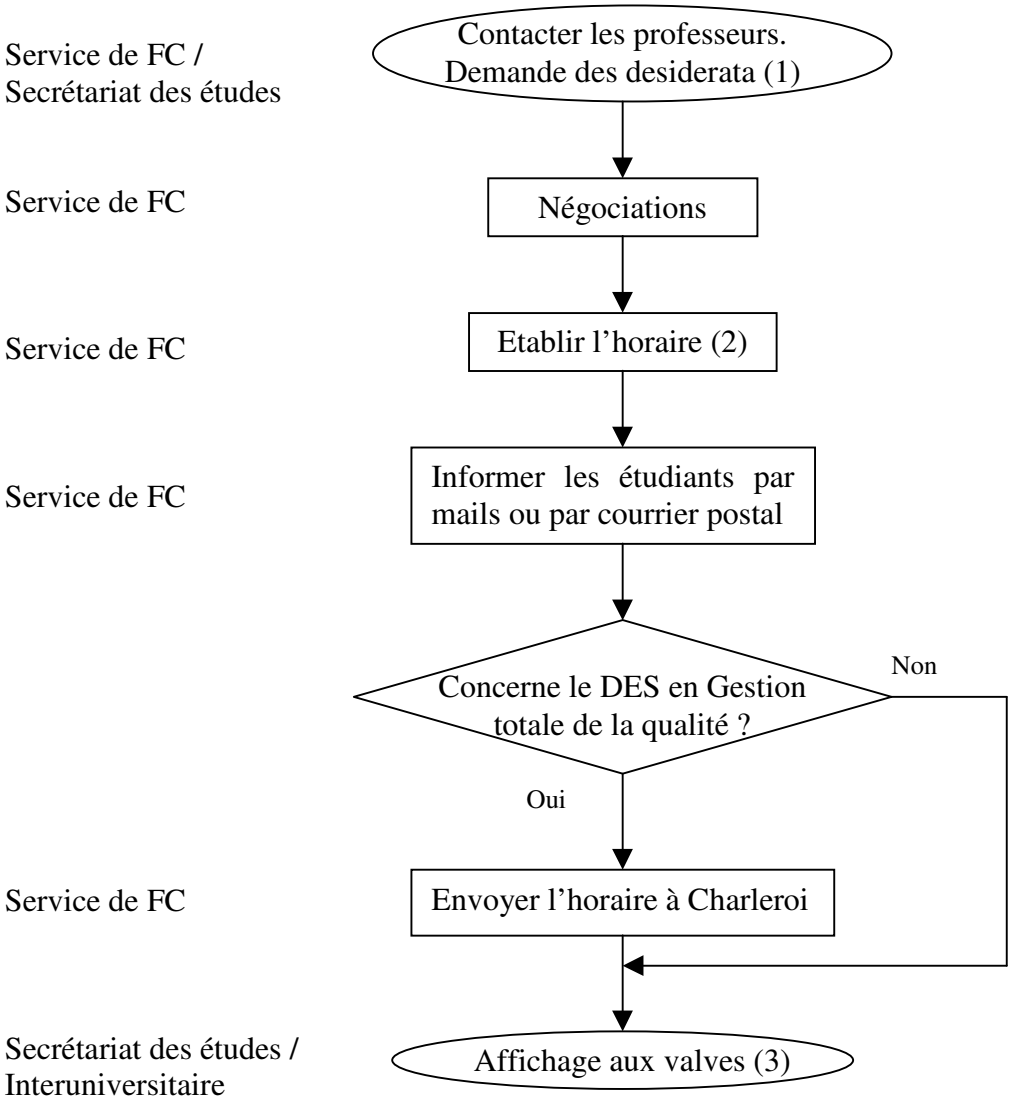
6.5.19. Document de référence

Néant.

6.5.20. Description

Horaire des cours pour la Formation continuée	1.1.15. E N.01b

Logigramme



Commentaires

(1) Les enseignants sont contactés durant les vacances afin de négocier un horaire de cours. En septembre, l'horaire est déterminé.

(2) Pour le DEC en SHE, les cours ont lieu le jeudi et le vendredi. Pour le DEC en Techniques environnementales, ils sont organisés le mardi et le jeudi. Pour la formation en coordination de chantiers mobiles, les cours se déroulent le mercredi et le samedi. Quant au DES en Gestion totale de la qualité, il est dispensé à Charleroi le lundi, le vendredi et le samedi. Ces deux dernières formations sont à horaire décalé.
Le Service des formation continuée veille à ce qu'il n'y ait pas de concurrence entre les différents programmes. En effet, certains professeurs interviennent dans plusieurs formations.

Horaire des cours pour la Formation continuée	1.1.15. E N.01b

(3) Le Secrétariat des études se charge de l'affichage des horaires à la Rue du Houdain. L'Interuniversitaire hennuyère affiche l'horaire du DES aux valves qui lui sont réservées à Charleroi.

Changement d'horaire	1.1.16. S U.01

6.5.21. Objet

Ce document détaille le déroulement des éventuelles modifications d'horaire de cours, ainsi que l'information des adultes en reprise d'études à leur propos. Les programmes dispensés à Charleroi sont distingués des programmes organisés à Mons.

6.5.22. Domaine d'application

Les programmes d'études visés par ce document sont les suivants :

- DES en Gestion totale de la qualité ;
- DEC en Techniques environnementales ;
- DEC en Sécurité, hygiène et embellissement des lieux de travail ;
- Formation complémentaire en Coordination de chantiers mobiles ;
- Deuxième cycle d'Ingénieur civil en informatique et gestion.

6.5.23. Définition

- IUH : Interuniversitaire hennuyère.

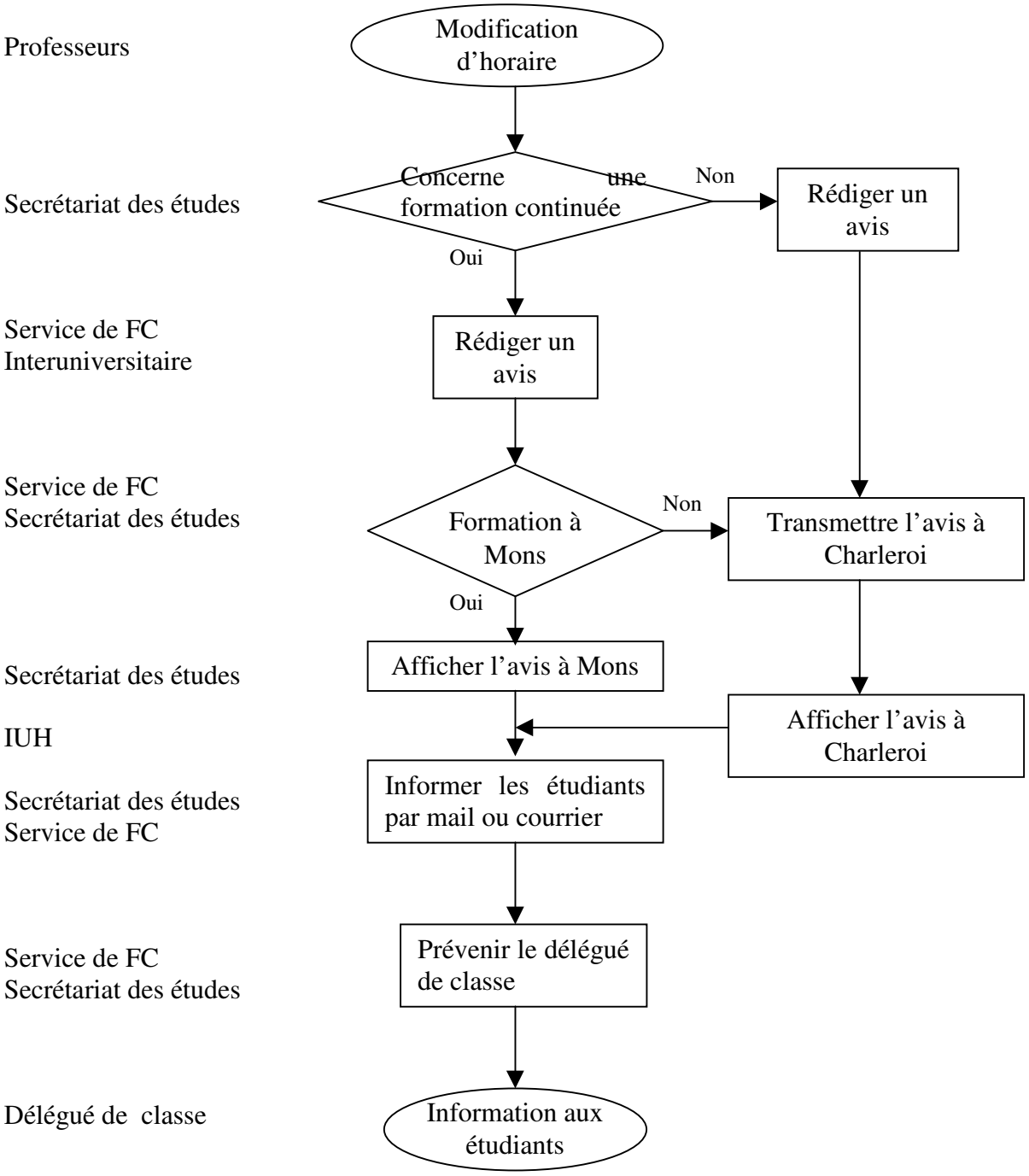
6.5.24. Document de référence

Néant.

6.5.25. Description

Changement d'horaire	1.1.16. S U.01

Logigramme



Attribution des locaux	1.1.17. S U.02

6.5.26. Objet

Ce document présente le déroulement de l'attribution des salles de cours dans le cadre des programmes organisés pour les adultes en reprise d'études. Les cours dispensés à Charleroi sont distingués des cours organisés à Mons.

6.5.27. Domaine d'application

Les programmes d'études visés par ce document sont les suivants :

- DES en Gestion totale de la qualité ;
- DEC en Techniques environnementales ;
- DEC en Sécurité, hygiène et embellissement des lieux de travail ;
- Formation complémentaire en Coordination de chantiers mobiles ;
- Deuxième cycle d'Ingénieur civil en informatique et gestion.

6.5.28. Définition

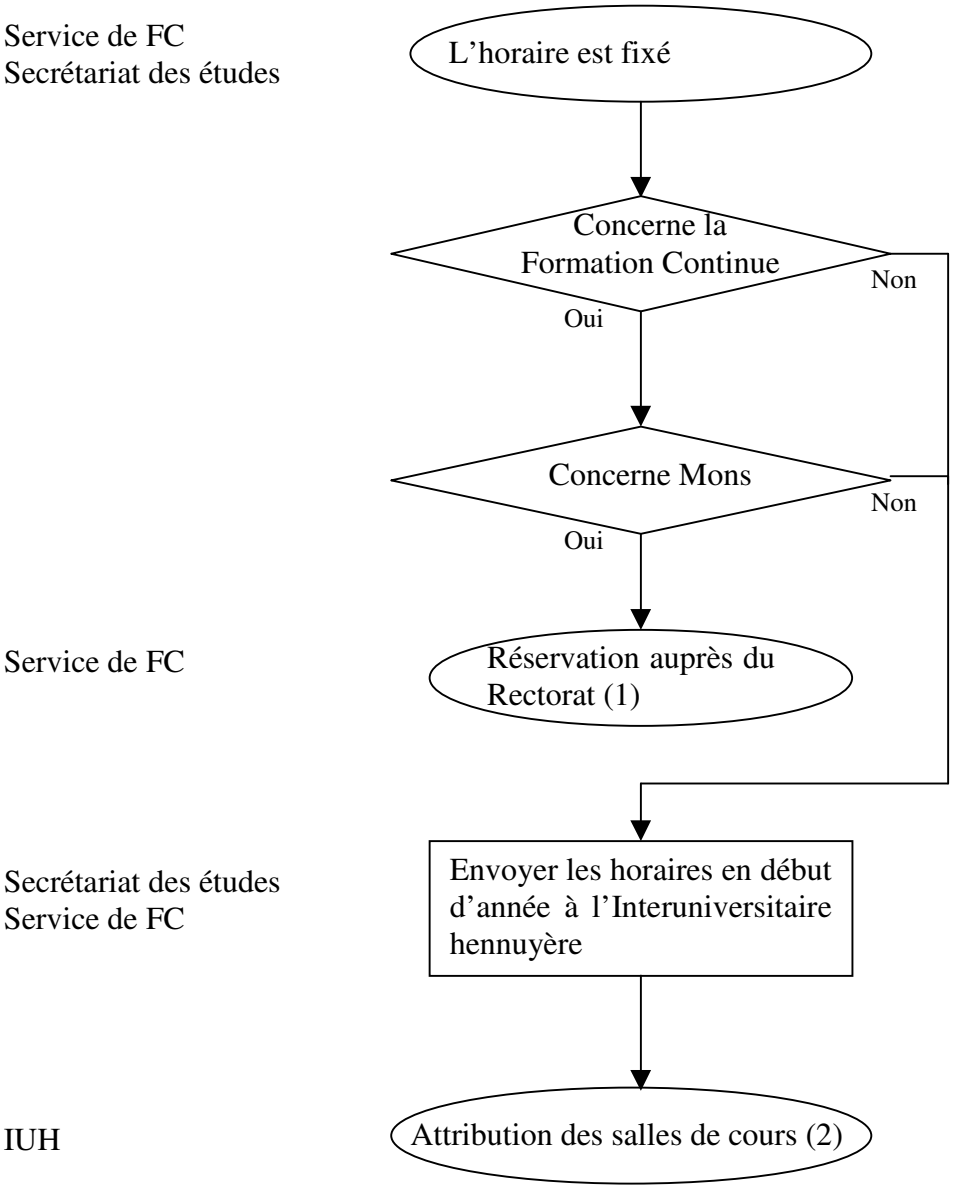
Néant.

6.5.29. Document de référence

Néant.

6.5.30. Description

6.6. Logigramme



Commentaires

(1) Pour le DEC en SHE, les réservations du matériel nécessaire se font au fur et à mesure de l'année. Les DEC en SHE et le programme en Coordination de chantiers mobiles sont organisés dans le même auditoire durant toute l'année. Les différents modules du DEC en Techniques environnementales sont localisés en fonction des besoins spécifiques à chaque module.

(2) L'attribution des locaux pour les différentes années d'étude de ces deux programmes (IG Charleroi et le DES en Gestion totale de la qualité) reste inchangée depuis plusieurs années et est fixe pour l'année en cours.

6.6.1. Objet

Ce document présente la réservation du matériel nécessaire au déroulement d'un cours. Les enseignements dispensés à Charleroi sont distingués de ceux organisés à Mons.

6.6.2. Domaine d'application

Les programmes d'études visés par ce document sont les suivants :

- DES en Gestion totale de la qualité ;
- DEC en Techniques environnementales ;
- DEC en Sécurité, hygiène et embellissement des lieux de travail ;
- Formation complémentaire en Coordination de chantiers mobiles ;
- Deuxième cycle d'Ingénieur civil en informatique et gestion.

6.6.3. Définition

Néant.

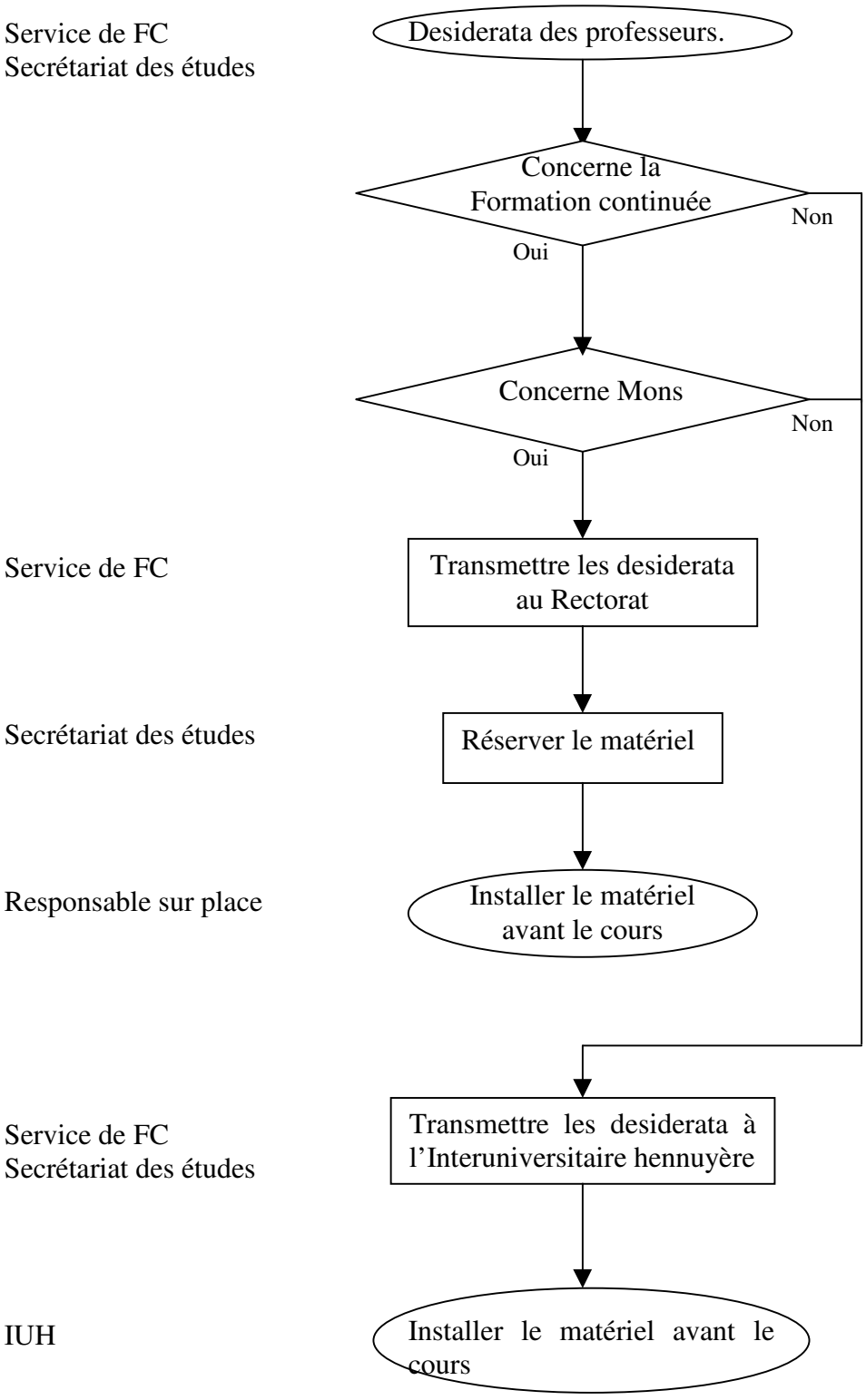
6.6.4. Document de référence

Néant.

6.6.5. Description

Matériel pédagogique	1.1.18. S U.03

Logigramme



6.6.6. Objet

Ce document concerne le mode de diffusion des notes de cours.

6.6.7. Domaine d'application

Cette procédure s'applique aux programmes d'études pris en charge par le Service de formation continuée :

- DES en Gestion totale de la qualité ;
- DEC en Techniques environnementales ;
- DEC en Sécurité, hygiène et embellissement des lieux de travail ;
- Formation complémentaire en Coordination de chantiers mobiles.

6.6.8. Définition

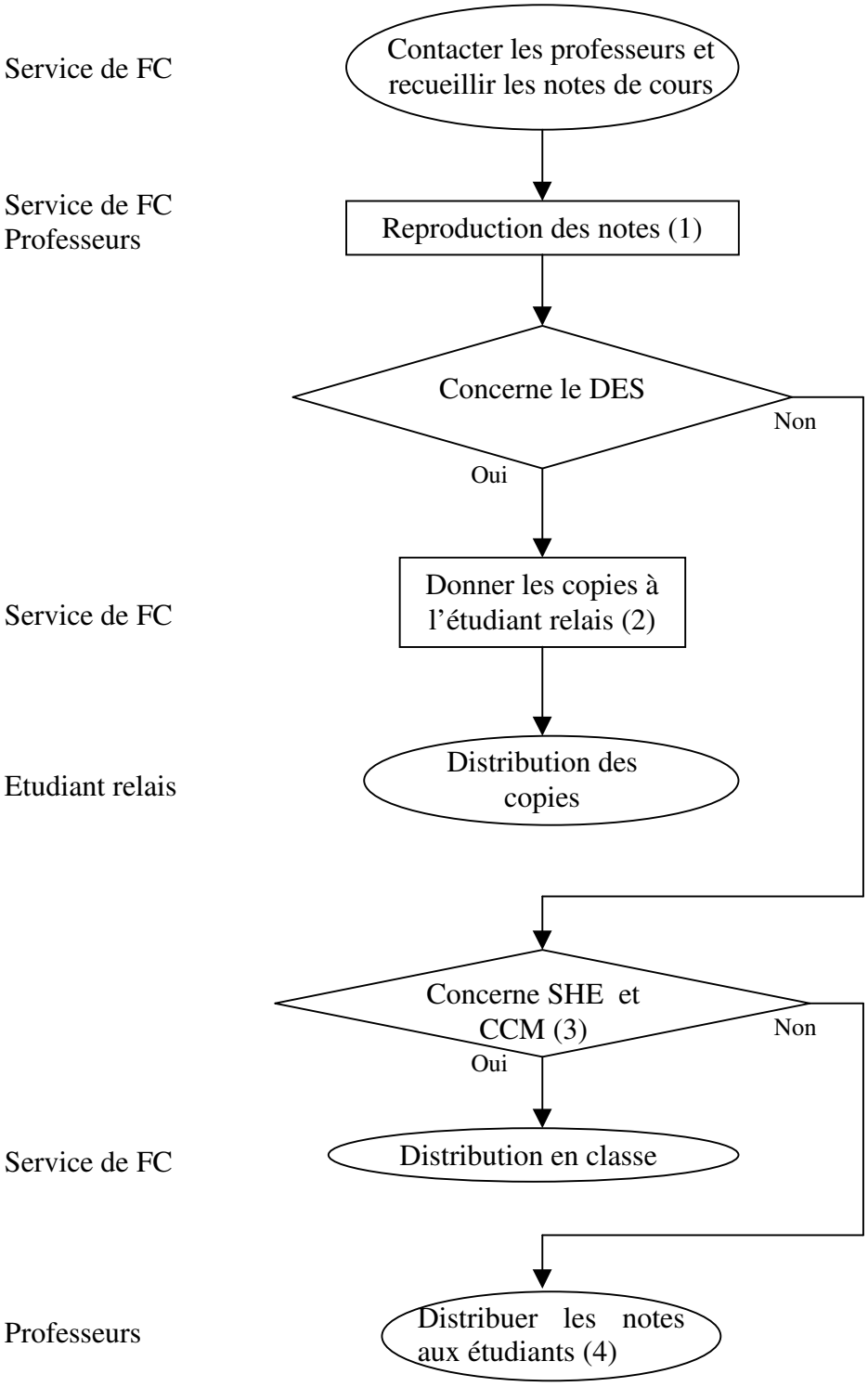
Néant.

6.6.9. Document de référence

Néant.

6.6.10. Description

Logigramme


Service de FC
Contacter les professeurs et recueillir les notes de cours
Service de FC Professeurs
Reproduction des notes (1)
Concerne le DES
Non
Oui
Service de FC
Donner les copies à l'étudiant relais (2)
Etudiant relais
Distribution des copies
Concerne SHE et CCM (3)
Non
Oui
Service de FC
Distribution en classe
Professeurs
Distribuer les notes aux étudiants (4)

Commentaires

(1) Le coût des notes de cours pour le DES en Gestion totale de la qualité ainsi que pour le DEC en Techniques environnementales est compris dans les frais d'inscription. Pour les deux formations relatives à la sécurité, le Secrétariat des formations continuées propose aux étudiants de payer en une fois l'ensemble des frais de reproduction des notes de cours.
(2) Un étudiant du DES en Gestion totale de la qualité ayant la possibilité de venir chercher les notes de cours à Mons se charge de leur transport jusque Charleroi.
(3) Pour les programmes en Sécurité, hygiène et embellissement des lieux de travail ainsi qu'en Coordination des chantiers mobiles, les notes sont distribuées lors d'un cours ou déposées dans une armoire à laquelle les étudiants ont accès.
(4) Pour le programme en Techniques environnementales, les notes sont acheminées par les professeurs eux-mêmes.

6.6.11. Objet

Le présent document détaille la manière dont l'horaire des examens organisés pour les adultes en reprise d'études est établi.

6.6.12. Domaine d'application

Cette procédure s'applique à un des programmes d'études pris en charge par le Secrétariat des études : le deuxième cycle d'Ingénieur civil en informatique et gestion organisé à Charleroi à horaire décalé.

6.6.13. Définition

- IUH : Interuniversitaire hennuyère.

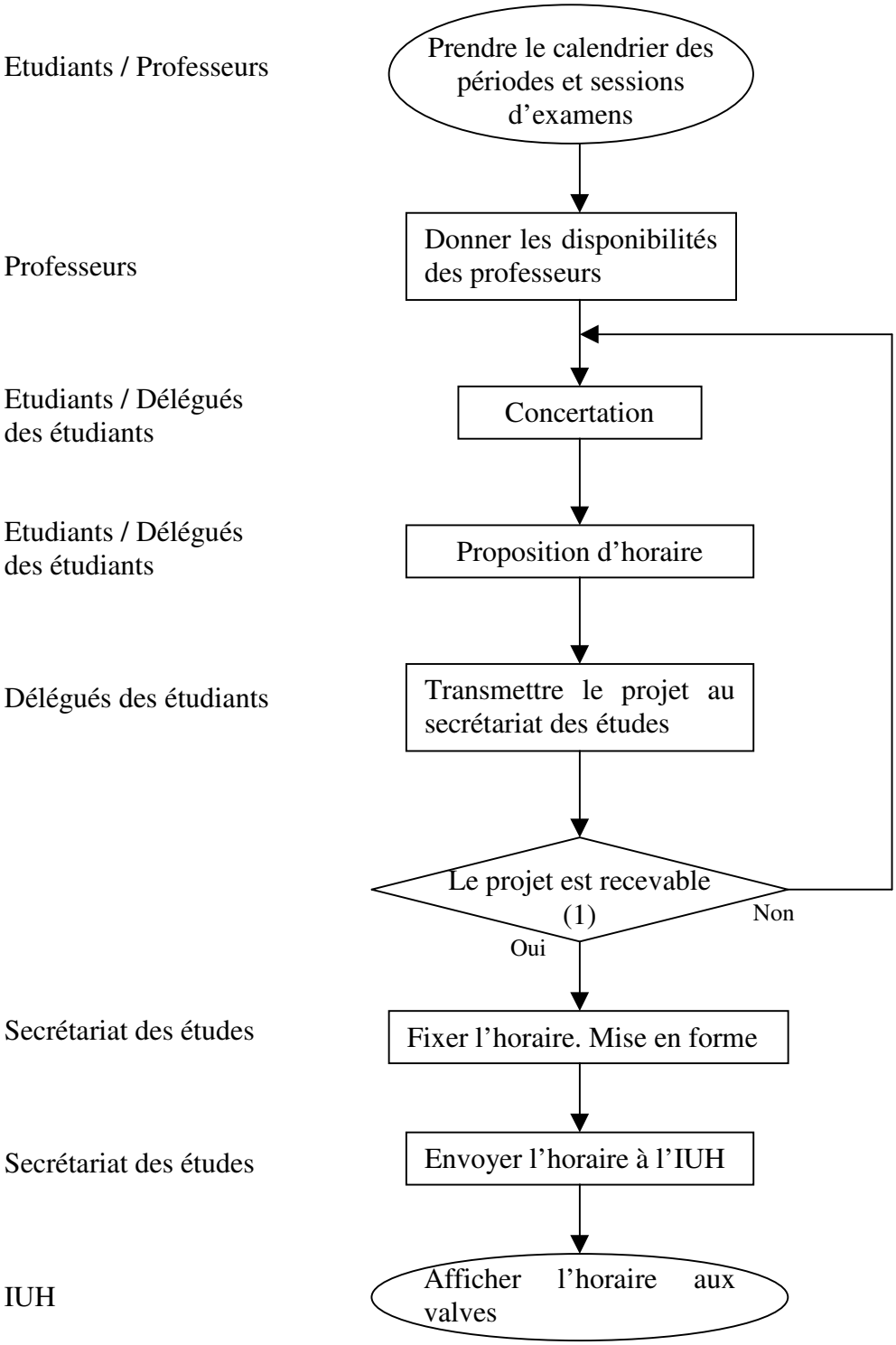
6.6.14. Document de référence

Néant.

6.6.15. Description

Horaire des examens pour IG Charleroi	1.1.20. S U.05

Logigramme



Commentaire

(1) Le secrétariat des études vérifie si le projet est compatible avec l'horaire des examens de la spécialité à Mons. Pour certains cours, la date d'examen doit être la même pour les étudiants inscrits à Mons et à Charleroi.

Horaire des examens pour IG Charleroi	1.1.20. S U.05

6.6.16. Objet

Ce document présente l'organisation des examens pour les étudiants en formation continuée et/ou à horaire décalé. Les différents programmes d'études y sont distingués.

6.6.17. Domaine d'application

Les programmes d'études visés par ce document sont les suivants :
- DES en Gestion totale de la qualité ;
- DEC en Techniques environnementales ;
- DEC en Sécurité, hygiène et embellissement des lieux de travail ;
- Formation complémentaire en Coordination de chantiers mobiles ;
- Deuxième cycle d'Ingénieur civil en informatique et gestion.

6.6.18. Définition

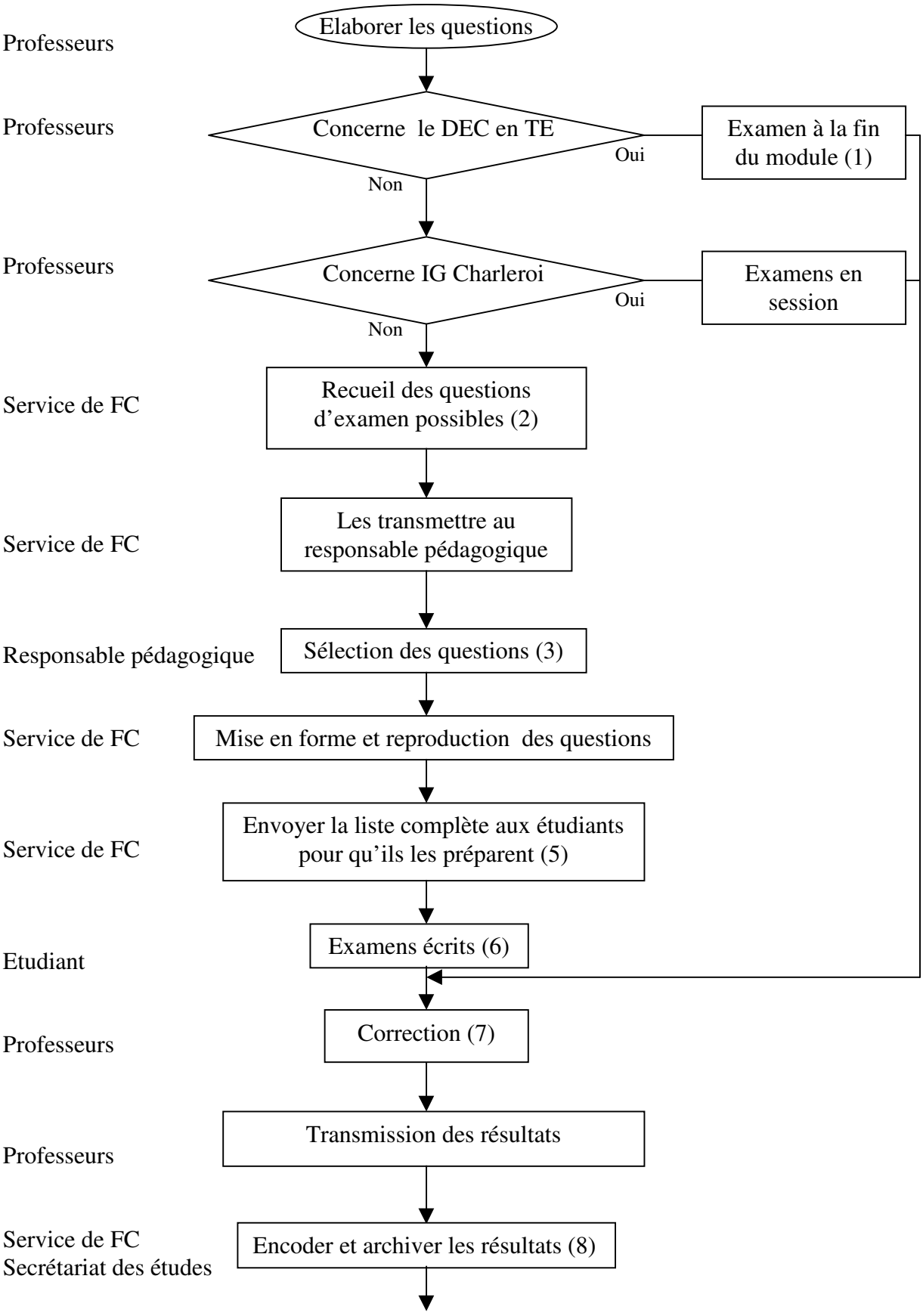
Néant.

6.6.19. Document de référence

Néant.

6.6.20. Description

6.7. Logigramme



ens	1.1.21. S U.06

Service de FC
Secrétariat

Renseigner les étudiants sur demande
Faire les bulletins en fin d'année

Commentaires

(1) Pour le DEC en Techniques environnementales, chaque professeur s'occupe de son examen. Rien n'est centralisé avant les épreuves. Un test est organisé à la fin de chaque module car ce DEC est organisé sous la forme de certificats.

(2) Pour le DEC en SHE et la formation en Coordination de chantiers mobiles, les enseignants de chaque matière élaborent une liste de questions susceptibles de faire l'objet de l'examen.

(3) Le coordinateur pédagogique sélectionne parmi toutes les questions récoltées celles qui constitueront l'épreuve d'examen. Deux coordinateurs pédagogiques ont en charge les quatre formations continuées de la FPMs. L'un se charge des programmes relatifs à la qualité et à la sécurité, l'autre du DEC en techniques environnementales.
(4) L'ensemble des questions proposées par les enseignants est envoyé aux étudiants inscrits aux programmes relatifs à la sécurité. Ils ont ainsi la possibilité de se préparer à l'examen.
(5) Pour le DEC en SHE, un examen est organisé à la fin de chaque semestre. Quant à la formation complémentaire en Coordination de chantiers mobiles, elle fait l'objet d'un seul examen en fin d'année.
(6) La correction des questions est assurée respectivement par chacun des professeurs ayant proposé les questions retenues.
(7) La gestion des résultats aux examens respecte la répartition habituelle des tâches : le Secrétariat des études prend en charge la gestion des résultats pour IG Charleroi. Le Service de Formation continuée s'occupe des quatre autres programmes.
Le Secrétariat des études édite les fiches d'examens (feuilles de notes) pour IG Charleroi et les envoie aux professeurs. Après correction des examens, les professeurs y notent les résultats et les retournent au Secrétariat des études. Ce dernier encode les points et calcule les résultats.
Pour le DES en Gestion totale de la qualité, il n'y a pas d'examen. Les étudiants ont des travaux de groupe durant la formation. A la fin du cycle, le service du coordinateur contacte les étudiants afin de connaître les personnes projetant de présenter le travail de fin d'études.

6.7.1. Objet

Le présent document décrit l'organisation de la préparation des délibérations et de la diffusion des résultats.

6.7.2. Domaine d'application

Cette procédure s'applique à un des programmes d'études pris en charge par le Secrétariat des études : le deuxième cycle d'Ingénieur civil en informatique et gestion organisé à Charleroi à horaire décalé.

6.7.3. Définition

Néant.

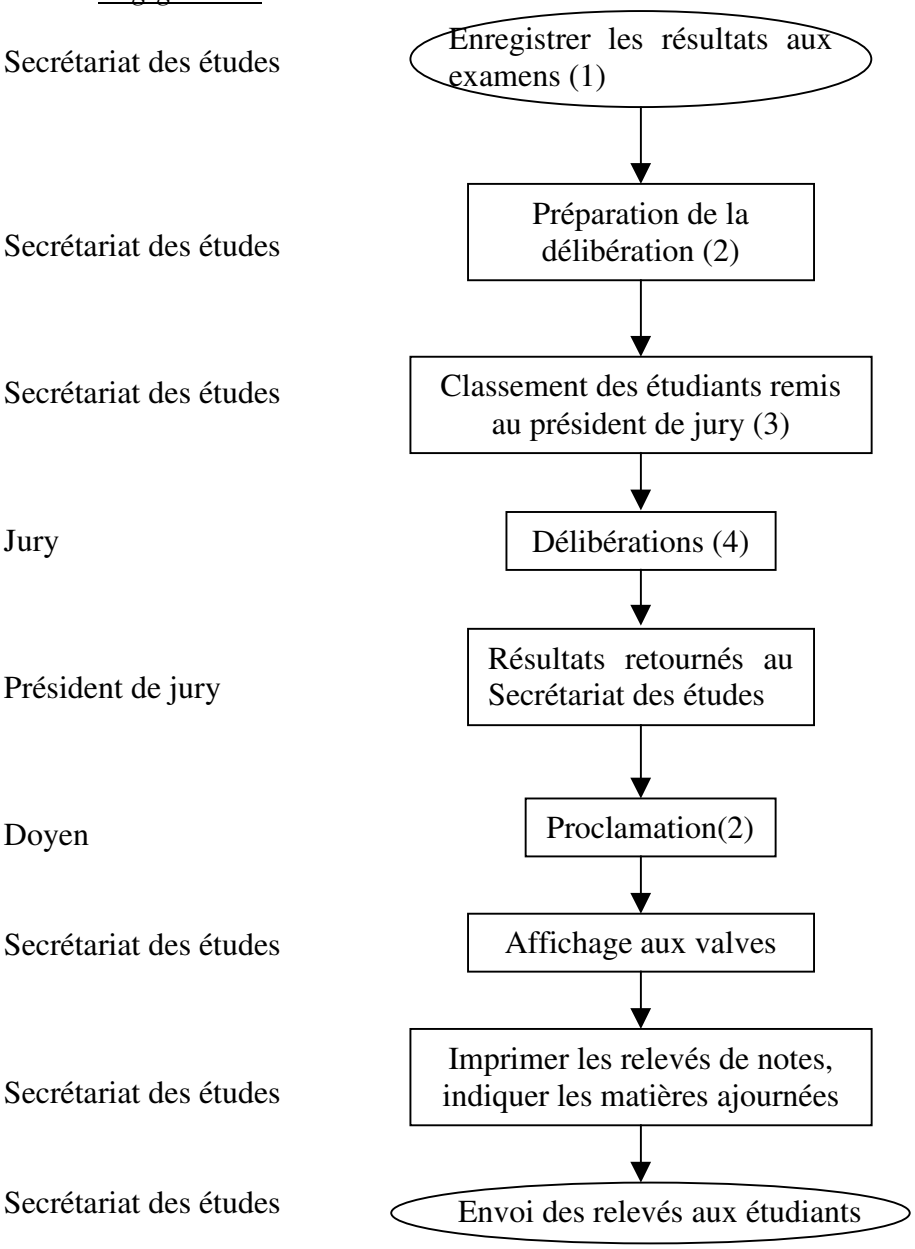
6.7.4. Document de référence

Néant.

6.7.5. Description

Délibération pour IG Charleroi	1.1.22. S U.07a

Logigramme



Commentaires

(1) Les étudiants de dernière année ont à présenter un mémoire de fin d'études. Le résultat attribué par le jury de mémoire est ajouté aux résultats des examens.
(2) La préparation est la même pour les étudiants IG de Mons ou de Charleroi.
(3) Le jury de délibération pour IG Charleroi est identique à celui d'IG Mons. Seul le président de jury diffère : pour la formation à horaire décalé, le Doyen est président de jury.
(4) Les délibérations pour IG Charleroi se déroulent en même temps que les délibérations classiques. Il y en a trois par an, une par année d'études. Chacune d'entre elles porte sur des ensembles hétérogènes (parties de modules). Et seul le module d'ajustement est organisé chaque année. Ainsi, un étudiant ayant des difficultés dans une partie de module

autre que l'ajustement peut être autorisé à suivre la seconde partie de ce module l'année suivante mais devra représenter ce qui a posé problème deux ans plus tard.

6.7.6. Objet

Le présent document décrit l'organisation de la préparation des délibérations et de la diffusion de ses résultats.

6.7.7. Domaine d'application

Les programmes d'études visés par ce document sont les suivants :

- DES en Gestion totale de la qualité ;
- DEC en Techniques environnementales ;
- DEC en Sécurité, hygiène et embellissement des lieux de travail ;
- Formation complémentaire en Coordination de chantiers mobiles.

6.7.8. Définition

Néant.

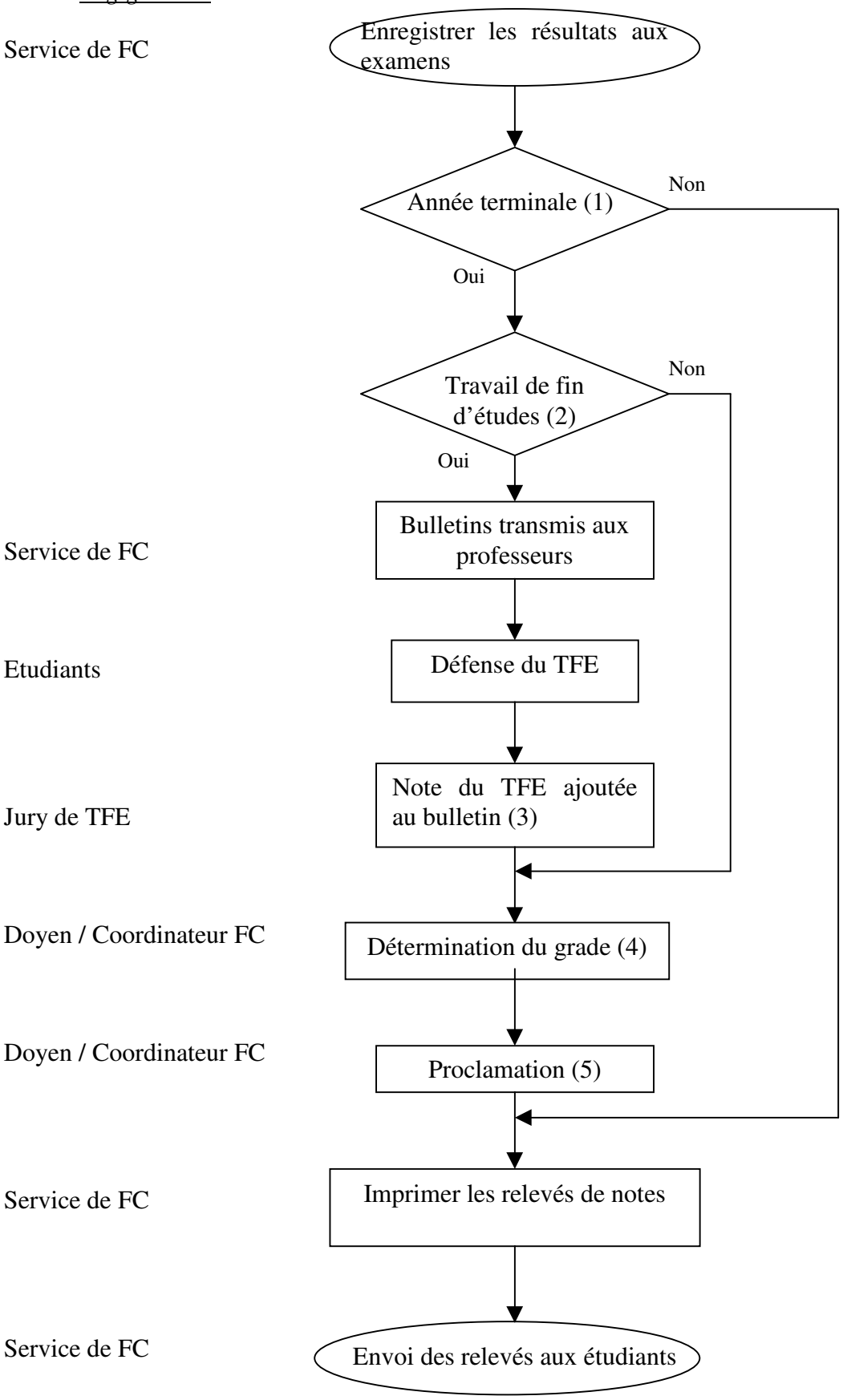
6.7.9. Document de référence

Néant.

6.7.10. Description

Délibération pour la Formation continuée	1.1.23. S U.07b

Logigramme



Commentaires

(1) Les différents programmes de formation continuée se répartissent sur plusieurs années. Seule la formation de Coordinateur de chantiers mobiles s'organise sur un an.
Après la première année d'études, par contre, aucune concertation n'est organisée. Les étudiants sont arrêtés s'ils ont été trop peu présents et que leurs résultats sont insuffisants.

(2) Les différents programmes d'études peuvent donner lieu à la défense d'un TFE. Le programme de formation en Coordination de chantiers mobiles prévoit la préparation et la défense d'un projet. L'organisation de celui-ci est imposée par décret : il doit y avoir tirage au sort du sujet et les préparations et soutenances doivent avoir lieu durant le mois qui suit l'attribution des sujets.

(3) Pour les DEC en SHE et en TE, les épreuves se terminent par la présentation d'un travail devant un jury. Celui-ci ajoute à la note du travail les notes des différents examens. Cela se fait de façon arithmétique. Il ne s'agit pas à proprement parler d'une délibération, le coordinateur recueille l'avis des membres du jury lors de l'exposé.

(4) Pour les DEC en SHE et en TE, le coordinateur remet la liste des points au Doyen. Le Doyen et lui, à partir des points et des avis recueillis, déterminent les grades de chaque étudiant.

(5) Le Service de Formation continuée proclame les résultats pour le DES en Gestion totale de la qualité. Le Doyen proclame les résultats pour les autres programmes d'études.

6.7.11. Objet

Ce document décrit le déroulement du processus de réinscription des étudiants.

6.7.12. Domaine d'application

Cette procédure s'applique à un des programmes d'études pris en charge par le Secrétariat des études : le deuxième cycle d'Ingénieur civil en informatique et gestion organisé à Charleroi à horaire décalé.

6.7.13. Définition

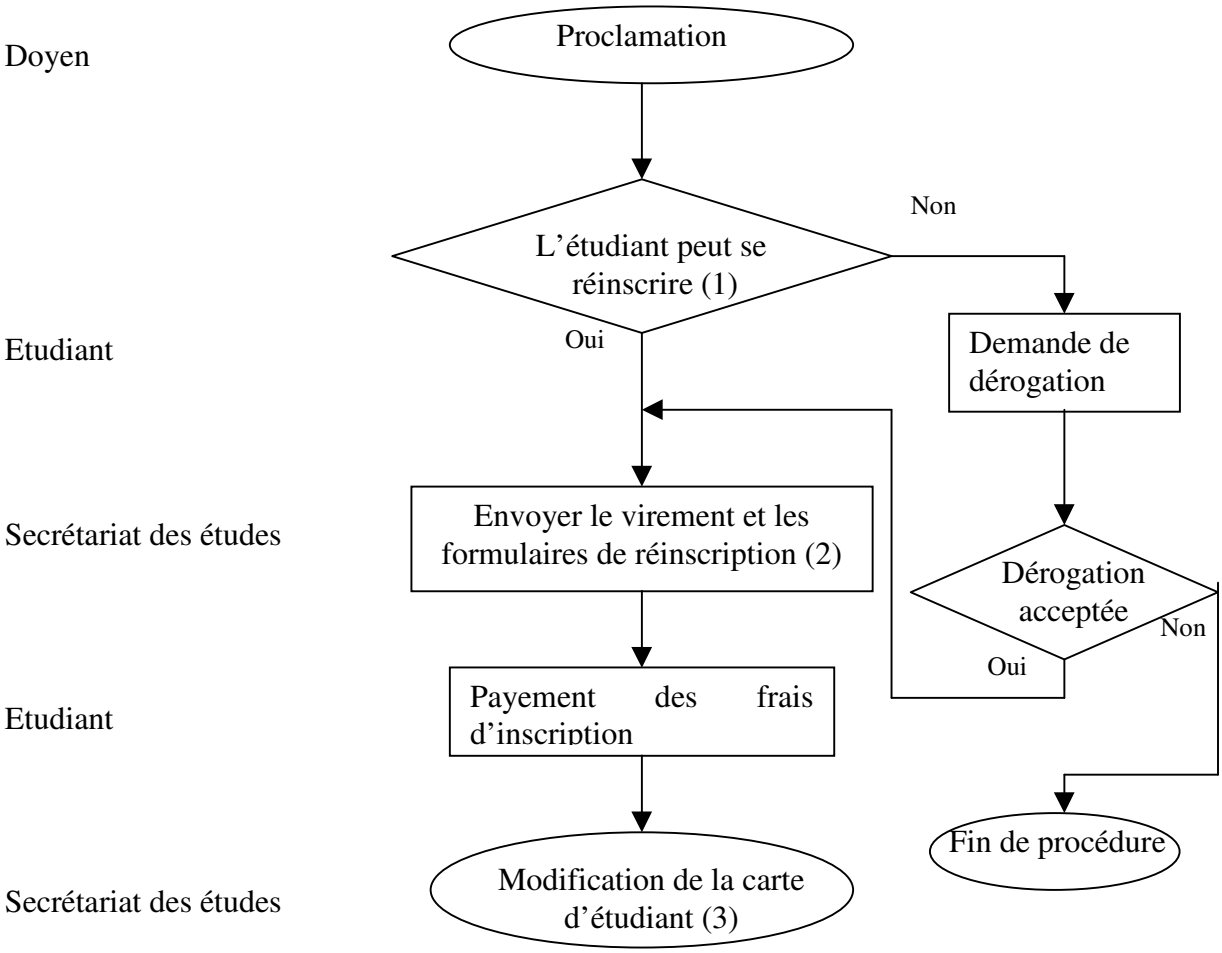
Néant.

6.7.14. Document de référence

Néant.

6.7.15. Description

Logigramme



6.8. Commentaires

(1) Si l'étudiant s'est déjà inscrit à deux reprise pour la même année d'études, il doit obtenir l'accord du Recteur pour pouvoir s'inscrire une troisième fois.
(2) Pour les étudiants qui passent dans une année supérieure, le Secrétariat des études envoie les formulaires de réinscription avec le bulletin de la session où ils ont été délibérés. Pour les doubleurs, cet envoi se fait après la seconde session. Les personnes souhaitant prendre une troisième inscription dans une même année d'études doivent introduire une demande de dérogation.
(3) Le Secrétariat des études actualise les cartes d'étudiant en cas de réinscription.

1.1.25. Réinscription pour la Formation continuée	1.1.26. S U.08b

6.8.1. Objet

Ce document décrit le déroulement du processus de réinscription des étudiants.

6.8.2. Domaine d'application

Les programmes d'études visés par ce document sont les suivants :

- DES en Gestion totale de la qualité ;
- DEC en Techniques environnementales ;
- DEC en Sécurité, hygiène et embellissement des lieux de travail ;
- Formation complémentaire en Coordination de chantiers mobiles.

6.8.3. Définition

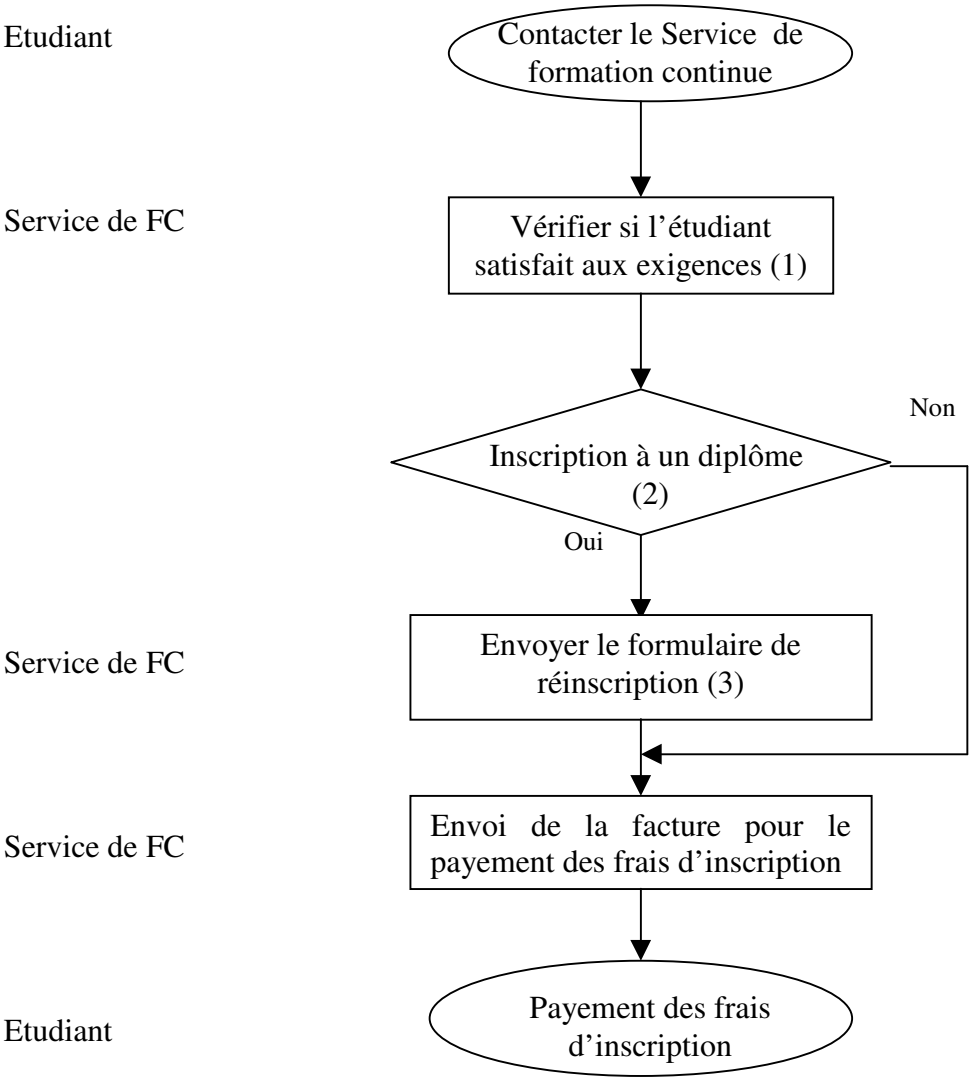
Néant.

6.8.4. Document de référence

Néant.

6.8.5. Description

6.8.6. Logigramme



6.9. Commentaires

(1) La réinscription dans l'année d'études suivante est conditionnée par la réussite des contrôles de connaissance. Pour le DEC en SHE, les étudiants doivent avoir satisfait à chacune des épreuves de fin de semestre. Pour le DES en TQM, ils doivent avoir satisfait au travail intégré et à un test en mathématique. Il y a un contrôle à ce niveau, ainsi qu'au point de vue de la régularité des étudiants aux cours.

(2) Les personnes inscrites aux DEC en SHE et en Techniques environnementales payent, dans leurs frais d'inscription, l'équivalent d'un minerval.

1.1.25. Réinscription pour la Formation continuée	1.1.26. S U.08b

(3) Les étudiants du DEC en Techniques environnementales et en SHE qui souhaitent se réinscrire doivent compléter un bulletin signalétique type destiné à répondre aux exigences du CReF en matière d'informations statistiques.

6.9.1. Objet

Ce document décrit la préparation et la délivrance des diplômes.

6.9.2. Domaine d'application

Les programmes d'études visés par ce document sont les suivants :

- DES en Gestion totale de la qualité ;
- DEC en Techniques environnementales ;
- DEC en Sécurité, hygiène et embellissement des lieux de travail ;
- Formation complémentaire en Coordination de chantiers mobiles ;
- Deuxième cycle d'Ingénieur civil en informatique et gestion.

6.9.3. Définition

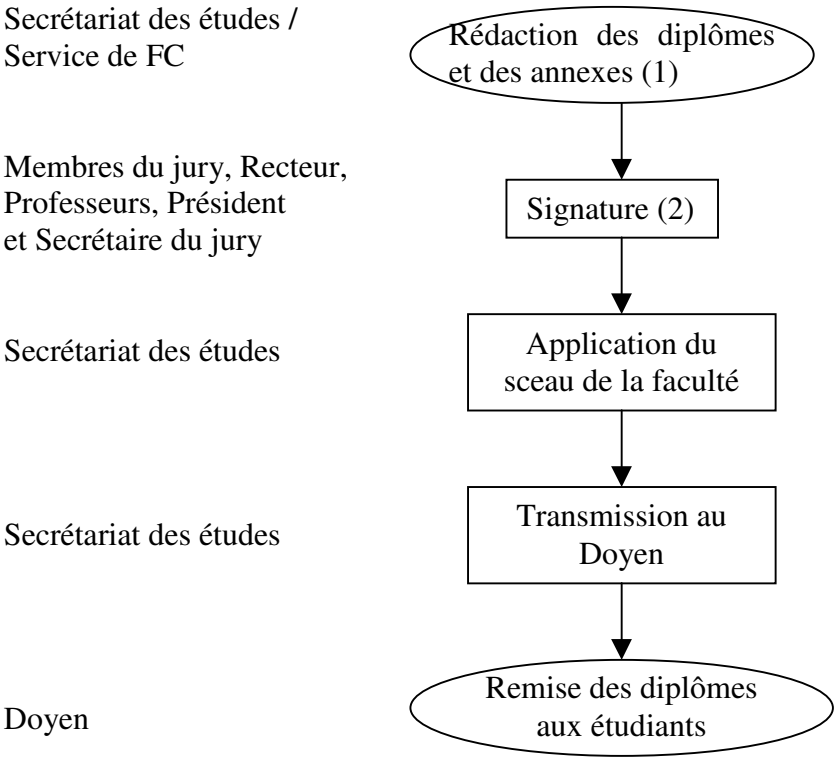
Néant.

6.9.4. Document de référence

Néant.

6.9.5. Description

Logigramme



Commentaires

(1) Le Secrétariat des études élabore les diplômes. De même, le Service de Formation continuée prépare les diplômes pour les programmes qu'il gère. Toutefois, le Secrétariat des études reste officiellement le référent pour ce qui est légal et décrétale.

(2) Pour IG Charleroi, les diplômes sont signés par les membres, Président et Secrétaire du jury de délibération, ainsi que le Doyen et Recteur de la Faculté. Les attendus du diplôme sont adaptés.
Pour les études complémentaires, les diplômes sont signés par les Président et Secrétaire du jury de délibération ainsi que par le Doyen et Recteur.

6.9.6. Objet

Ce document explique le traitement donné aux offres d'emploi reçues par la FPMs.

6.9.7. Domaine d'application

Les programmes d'études visés par ce document sont les suivants :

- DES en Gestion totale de la qualité ;
- DEC en Techniques environnementales ;
- DEC en Sécurité, hygiène et embellissement des lieux de travail ;
- Formation complémentaire en Coordination de chantiers mobiles ;
- Deuxième cycle d'Ingénieur civil en informatique et gestion.

6.9.8. Définition

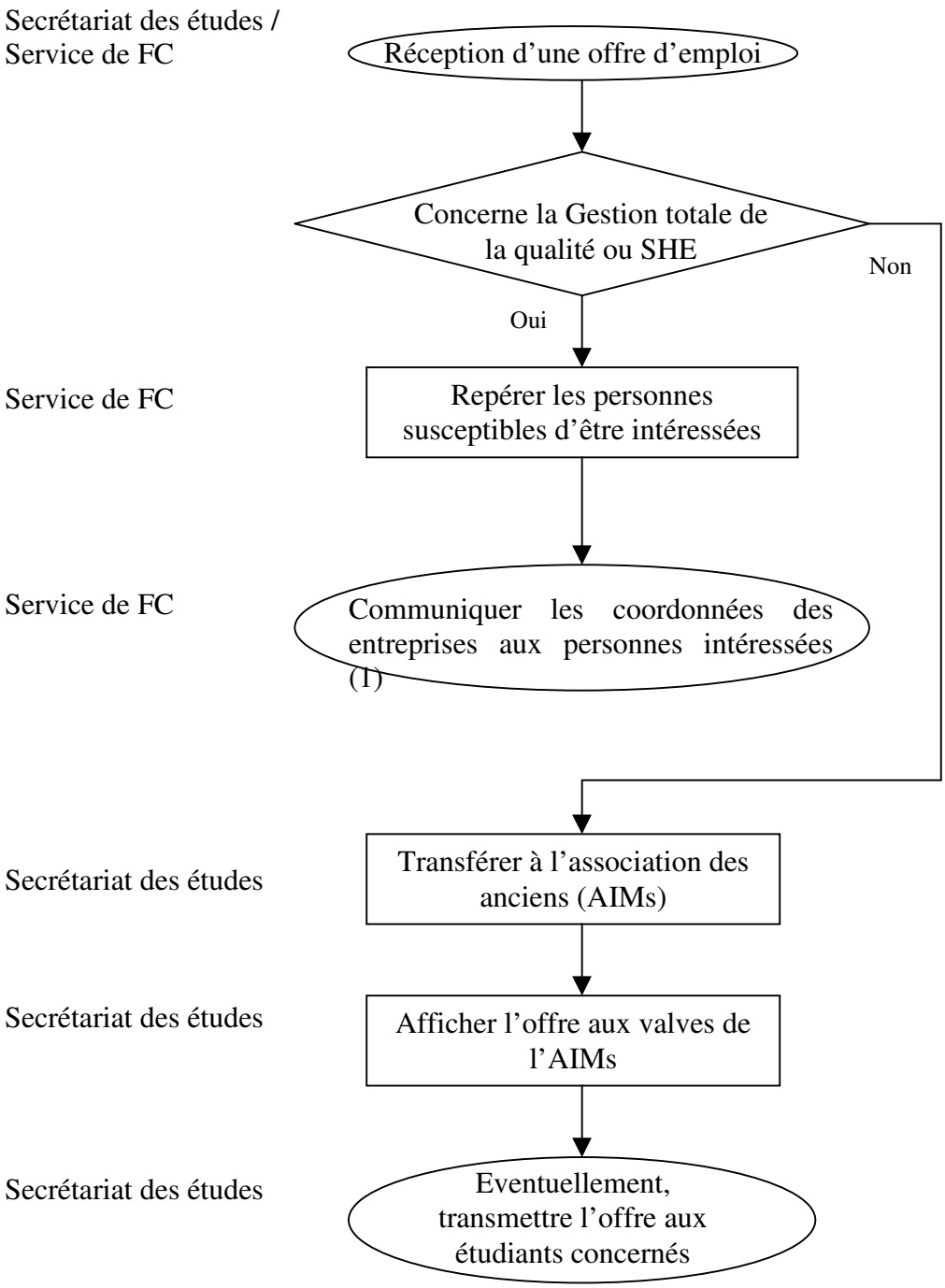
AIMS : Association des ingénieurs de la Faculté Polytechnique de Mons

6.9.9. Document de référence

Néant.

6.9.10. Description

Logigramme



Logigramme

(1) En ce qui concerne les études en Sécurité, hygiène et embellissement des lieux de travail, l'annonce est également affichée aux valves.

7. Conclusion

L'introduction avançait cinq hypothèses concernant les pratiques d'accompagnement des adultes en reprise d'études au sein de la Faculté Polytechnique de Mons et de l'Université de Mons-Hainaut. Les entretiens, menés auprès du personnel d'encadrement sur base d'un schéma mis en évidence à Valenciennes, et formalisés sous forme de procédures, permettent d'y répondre.

Les deux premières hypothèses de cette étude concernent essentiellement la nature des tâches remplies par le personnel d'encadrement administratif s'occupant des ARE, dans chacune des institutions wallonnes. Les trois dernières hypothèses se proposent, quant à elles, d'apprécier l'évolution générale de ces pratiques au cours du temps, en particulier à l'UMH Charleroi.

L'examen de ces trois dernières constitue un complément à l'inventaire des tâches et à leur formalisation. Une deuxième série d'entretiens a été menée pour donner un aperçu des changements dans le travail des acteurs de terrain à Charleroi. Pour des raisons structurelles, deux membres de la Cellule ont été interviewés. Ceux-ci sont employés à temps plein depuis la création des formations de l'UMH à Charleroi. Ils ont donc vécu mieux que quiconque les modifications et peuvent rendre compte de l'évolution de l'encadrement des étudiants. L'intérêt pour la Cellule est également que ses membres doivent assurer l'ensemble des services dont les étudiants ont besoin. Ce n'est pas un simple secrétariat.

Le moment où se déroule ce complément d'étude n'est pas idéal car cette période est un régime transitoire. En effet, de nouvelles orientations européennes réorganisent le système scolaire supérieur. L'université doit donc s'adapter aux recommandations de Bologne en vue de l'harmonisation européenne de l'enseignement supérieur.

Deux remarques sont à garder à l'esprit. En premier lieu, cette conclusion s'appuie sur ce que disent les personnes rencontrées. Et l'absence d'un élément dans leurs discours ne signifie pas forcément qu'il est inexistant dans leur pratique. Ensuite, les procédures établies afin de synthétiser les entretiens sont plus ou moins nombreuses et élaborées selon les institutions et les étapes distinguées. Mais les schémas retenus n'apportent pas d'information sur la fréquence des actes qu'ils représentent.

Le personnel des universités montoises concerné par la formation des adultes au sein de l'université ont, entre autres, un rôle d'encadrement de ceux-ci.

Les personnes rencontrées évoquent essentiellement un rôle dans l'encadrement administratif. La plupart des procédures mises en évidence relèvent de cet aspect. Les étudiants en sont le plus souvent les bénéficiaires, mais le personnel enseignant peut aussi y recourir. Une fonction également décrite est, dans une moindre mesure, celle de favoriser l'intégration dans le milieu de vie qu'est l'université. C'est ce qui avait été appelé le « service aux étudiants ». L'activité mettant directement l'accent sur l'intégration des apprentissages et constituant un encadrement pédagogique, par contre, ne transparaît pas durant les entretiens.

La phase de suivi de l'étudiant est celle où les procédures sont les plus nombreuses. C'est à ce niveau que s'inscrivent également les démarches favorisant l'intégration au milieu universitaire. Les étudiants doivent le plus fréquemment demander l'intervention du

personnel d'encadrement. Le suivi n'est pas ou peu « proactif ». Les adultes en reprise d'études ont la possibilité d'obtenir de l'aide s'ils le souhaitent.

L'étape de construction, c'est-à-dire l'accompagnement dans les démarches qui amèneront à l'entrée en formation (inscription, financement,…), occupe une part importante des explications données lors de l'enquête. Ces tâches, strictement administratives, impliquent de nombreux services.

De même, le positionnement des futurs inscrits, c'est-à-dire l'évaluation des chances de réussite et la définition du parcours, fait l'objet de plusieurs descriptions. Celles-ci sont variées car la procédure, nécessitant souvent une épreuve d'admission, diffère en fonction du programme visé.

Les pratiques d'encadrement des adultes en formation dans les trois universités sont comparables entre elles.

Cette hypothèse ne se vérifie pas entièrement. Les processus d'encadrement dégagés dans les universités de Communauté française de Belgique (FPMs et UMH) s'écartent partiellement du modèle de départ, issu de la pratique de l'UVHC. De même, des différences d'organisation existent entre les deux institutions wallonnes.

La structure des processus mis en lumière dans ce travail diverge du schéma valenciennois à quatre niveaux.

1. L'accueil, la préorientation et l'information n'ont jamais été clairement distingués. Le processus-type français laissait supposer qu'il s'agissait d'étapes susceptibles d'être autonomes. Ici, cela ne se vérifie pas. Peut-être est-ce dû à la taille plus réduite des institutions belges.
2. L'entrée en formation est une étape moins formelle, moins institutionnalisée. Tout comme pour le suivi, c'est à l'étudiant de prendre l'initiative de la demande.
3. L'aide apportée en vue de valoriser la formation en terme d'insertion professionnelle ou de promotion n'est presque pas présente. Les universités wallonnes assurent peu ce rôle de valorisation.
4. A fortiori, la réalisation d'enquêtes de suivi d'insertion n'est pas une préoccupation affichée par la FPMs et l'UMH. La phase dite d'insertion est étrangère aux tâches assumées par le personnel d'encadrement.

L'encadrement proposé est davantage comparable entre les deux institutions belges. L'organisation de celui-ci y prend néanmoins des formes contrastées.

A l'UMH, un seul service centralise l'accompagnement de la plupart des adultes en reprise d'études. La cellule intervient dans la majorité des procédures dégagées. Elle est soit à l'initiative de l'action soit un relais entre un service spécialisé de l'Université et les inscrits « à horaire décalé ». Cette cellule conserve, pour des raisons historiques, un rôle privilégié vis-à-vis des programmes de la Faculté de Psychologie et des sciences de l'éducation. Néanmoins, les pratiques sont le plus souvent suffisamment communes aux différentes « formations permanentes » pour pouvoir être décrites par une seule et même procédure.

La FPMs a réparti la gestion de l'accompagnement des adultes en reprise d'études sur deux pôles. Le programme d'ingénieur civil en informatique et gestion est, pour l'essentiel, la

réplique de celui organisé pour les étudiants « traditionnels ». Les deux formules de ce même programme sont prises en charge par le Secrétariat des études. Les inscrits aux quatre autres cursus dits plus spécifiquement de « formation continuée » sont encadrés par le service éponyme et son coordinateur. Les pratiques du Secrétariat des études et du Service de formation continuée se différencient souvent au point de nécessiter deux procédures distinctes pour un même aspect de l'accompagnement.

Les tâches sont nombreuses et se diversifient de plus en plus car l'environnement se complexifie.

Cela se vérifie dans les chiffres et, littéralement, à plusieurs reprises, dans les discours des personnes interrogées. En effet, d'un groupe de + /- 75 étudiants pour une faculté au départ, le travail concerne actuellement +/- 300 inscrits ventilés en 10 groupes pour 3 facultés. Ces dernières ont chacune leur propre mode de fonctionnement.

Avec les cours du jour et les nouvelles formations, il y a plus de monde, plus de gestion, davantage de documents, de valves, d'avis, de syllabus… Les étudiants se diversifient progressivement. Leur comptage est même devenu très difficile. Ces nouveautés entraînent de gros problèmes de retard au point de vue horaire, programme, information et publicité. Le personnel ne sait plus prévoir ni planifier. Il ne peut que constater au jour le jour.

Au point de vue encadrement, les problématiques se sont complexifiées. Elles concernent également des soucis administratifs qui dépassent les compétences des membres de la Cellule.

Bologne impose du changement dans les habitudes de travail et de réflexion. Les directives sont plus rigides. Ce qui entraîne deux conséquences : le personnel ne peut plus utiliser ses acquis et les exigences de l'organisation sont plus contraignantes. Selon les dires des acteurs, les directives ne tiennent pas compte du public particulier des formations continues, surtout celui de psychopéda. C'est derniers demandent de la souplesse.

La démarche qualité clarifie les choses. Elle est utile, mais réclame un peu plus de routines administratives et d'archivage.

Certains services ont été améliorés : la Cellule est déchargée de la publicité qui se fait dorénavant à Mons ; la gestion de la bibliothèque est facilitée avec l'arrivée d'une nouvelle employée et l'emploi du logiciel Vubis.

Les tâches administratives ont tendance à s'alourdir. Elles empêchent l'innovation et nuisent aux travaux scientifiques du personnel d'encadrement.

A plusieurs reprises, le personnel interrogé fait état d'un manque de temps qui empêche la réalisation de certaines tâches (délibérations, conception des horaires, gestion en général…). Les projets à caractère scientifique tels que les statistiques sur les étudiants, des articles ou la participation à des colloques sont en attente depuis longtemps.

Les tâches administratives n'empêchent pas l'innovation puisque le personnel doit s'adapter à leur évolution. Celui-ci doit donc s'organiser différemment, créer ou utiliser de nouveaux outils et faire face à des problèmes inédits.

Il y a plus d'étudiants, donc davantage de dossiers à traiter. En outre, chaque faculté a des méthodologies différentes. Au début, les dossiers étaient semblables. Maintenant, ils sont parfois très différents, même au sein d'une faculté. Par ailleurs, le nombre de documents à transférer augmente. Ceux-ci sont également plus diversifiés.

Les courriels ont augmenté d'une façon importante, mais Internet n'améliore pas forcément l'information. Il y aurait un recul à ce niveau car, actuellement, il n'y a plus de suivi. Comment savoir si l'information est bien arrivée et au bon destinataire ?

Les avantages de la démarche qualité ont été appréciés plus haut par le personnel, mais celui-ci regrette ne pas avoir le temps d'introduire des demandes d'action qualité, ni d'en vérifier le suivi.

Il faut signaler également l'augmentation des entretiens de soutien aux étudiants. Ceux-ci prennent du temps et le personnel ne peut plus s'informer sur le contenu des cours pour pouvoir conseiller.

Il y a des périodes et des situations plus difficiles qui entravent la disponibilité et la qualité d'autres activités.

Bien que cette hypothèse ait fait l'objet d'une question spécifique, les éléments de réponse qui la confirme sont redondants dans les discours.

L'année en cours est particulièrement difficile car c'est une transition entre un ancien et un nouveau système. Non seulement il faut changer les habitudes, mais il est difficile d'informer les personnes intéressées. Celles-ci sont des adultes qui ne se situent pas nécessairement en début de cycle et leur programme reste, dans une certaine mesure, indéterminé. Ils doivent introduire des demandes de dispense, mais la procédure correspondante tarde à être opérationnelle.

La fin d'une année académique chevauche le début de la suivante, ce qui est excessivement lourd. Il y a les examens, les délibérations, les demandes d'information, les horaires à concevoir et les nouveaux à accueillir. Il est alors difficile de faire quelque chose de convenable.

Le poids des tâches administratives varie en fonction de la période de l'année. Au moment des entretiens complémentaires, par exemple, les délibérations posaient problème. Les membres de la Cellule préparent certaines grilles de délibération. Or, les programmes concernés sont personnalisés et la bonne gestion des notes exige du temps et du calme.

Les contacts avec les étudiants sont nombreux. Ces entretiens individuels interrompent fréquemment le travail et, comme évoqué préalablement, les problématiques sont plus complexes qu'autrefois. De nouvelles questions apparaissent et il faut solliciter les services spécifiques pour y répondre.

La conception des horaires est de plus en plus difficile et donc tardive. D'une part parce que les calendriers sont changeants selon les desiderata des professeurs ; d'autre part, car des informations manquent sur certains cours ainsi qu'au niveau des locaux. En psychopéda, les

professeurs ont toujours délégué beaucoup à la Cellule. Maintenant, il y a deux horaires pour cette faculté, avec des cours communs. C'est un « casse-tête chinois ».

Les surveillances d'examens sont exagérément nombreuses, ce qui implique de mobiliser du personnel supplémentaire pour les permanences. Elles sont nécessaires pendant 15 jours tous les soirs, et parfois pour deux examens simultanément. En dehors des sessions, il faut également prendre en charge certaines évaluations. Les professeurs confient la surveillance de leurs examens à la Cellule et ne lui demandent pas toujours son avis.

8. Reformulations

8.1. Accompagnement, étape par étape à l'UMH

8.1.1. Accès

Programme

Le groupe de travail de la Faculté Warocqué chargé de la réflexion sur le programme de cours transmet ses propositions au secrétariat des études. Celui-ci rédige les annexes à l'ordre du jour du conseil de faculté, c'est-à-dire qu'il y joint une proposition de programme, modifié selon les recommandations du groupe de travail Le secrétariat des études apporte également une aide technique à la rédaction du procès verbal du conseil de faculté ainsi qu'à sa mise à exécution. Les décisions en matière de programme d'études doivent également être approuvées par le conseil interfacultaire des sciences humaines (CISH) et le conseil d'administration de l'UMH. (FWSE)

La révision des programmes de la FPSE se fait pour chaque cycle et pour chaque année d'études, à partir des programmes de l'année antérieure. Le moment de cette révision dépend des dates du Conseil d'Administration. A la rentrée académique, le Doyen annonce les dates de révision du programme.

Les professeurs communiquent alors au secrétariat de la Faculté leurs propositions de modifications (intitulés, poids, horaires, ajout ou suppression de cours…). Les suggestions relatives aux programmes spéciaux de candidature sont formulées par la cellule de Charleroi. Le secrétariat et le Doyen reçoivent et organisent ces propositions dans un document qui est joint à la note préparatoire et à la convocation pour le Conseil de Faculté.

Ces propositions sont traitées en Conseil de Faculté. Et lorsque le conseil a clôt ces révisions, le secrétariat remet en forme l'ensemble du programme. (FPSE)

Désignation des enseignants

Si la charge de cours ne fait pas partie des charges internes à la Faculté, elle fait l'objet d'une suppléance annuelle. Le secrétariat des études rédige les annexes à l'ordre du jour du conseil de faculté, annexes qui permettent la désignation du suppléant. A nouveau, les décisions du conseil de faculté doivent être entérinées par le CISH et le conseil d'administration de l'UMH. (FWSE)

Brochure d'information

Le groupe de travail chargé de la publicité, avec le groupe de travail chargé de la réflexion sur les « passerelles » réalise les documents d'information. Le secrétariat des études diffuse cette documentation dans les Hautes-Ecoles (brochures et affiches). La documentation spécifique à la licence en gestion de l'entreprise à Charleroi n'est pas réalisée ni diffusée par le secrétariat des études. (FWSE)

En ce qui concerne la Faculté de Psychologie et des sciences de l'éducation, le conseil de faculté décide des changements relatifs aux formations à horaire décalé. Mais il prend ces décisions après avis de la cellule. A la suite du Conseil de Faculté, « Temps plein 2 » et « Temps plein 1 » adaptent les brochures d'information. Elles mettent en mots les décisions de la Faculté relatives aux horaires décalés.

De façon générale, au niveau technique, les modifications des brochures d'information sont mises en formes par le service des relations publiques (SARP). Un membre de la cellule rencontre le SARP et discute avec lui des modifications à apporter. (TL2)

En collaboration avec le SARP, le secrétariat de la Faculté des Sciences prépare les modifications des brochures de présentation des formations. Les programmes présentés dans ces brochures ont été approuvés par le conseil interfacultaire des sciences et médecine et le conseil d'administration. (FS)

L'information sur la licence en informatique, orientation gestion, reprise dans les brochures de l'UMH est assez standard. Le programme, défini chaque année par le Conseil de Faculté, y est expliqué. (FS1)

Le service social crée un texte informatif sur ses différentes fonctions. Ce texte est imprimé à l'extérieur et le SARP se charge de sa diffusion. (Ser So)

Conception et relecture d'un document d'information sur le service par l'ensemble du personnel du service des inscriptions et des certificats (SIC). Régulièrement, le document est corrigé et envoyé à une firme extérieure qui s'occupe de sa mise en forme et de la duplication. Ensuite, la firme envoie les exemplaires au SARP qui les diffuse. Ce dépliant est donné aux personnes qui se présentent au SIC mais est également joint au courrier envoyé aux rhétoriciens. (SIC)

Le SIC adapte chaque année, en collaboration avec le service social, les informations relatives aux frais d'inscription. Les différents montants des frais d'inscriptions sont précisés. (SIC)

Le SIC conçoit les formulaires d'inscription aux études. Les formulaires utilisés à Charleroi prennent davantage compte du parcours professionnel. En outre, le SIC apporte les changements nécessaires au logiciel utilisé pour les inscriptions. (SIC)

Publicité

La cellule participe à la conception de la publicité pour la presse et procède parfois à l'envoi de courriers d'après des listes d'adresse générales (mailing). (TL1)

« Temps plein 2 » participe à l'élaboration et à la diffusion de publicités spécifiques aux formations à horaire décalé, et plus particulièrement encore relatives à la candidature en sciences psychologiques et de l'éducation. Ces publicités paraissent dans la presse, dans des toutes-boîtes…

Avant de les réaliser, il faut vérifier que le budget « publicité » accordé aux formations à horaire décalé permet la dépense. Si c'est le cas, le texte de la publicité est élaboré, d'abord de façon manuscrite et ensuite à l'aide d'un traitement de texte. Cette ébauche de publicité est envoyée au diffuseur. Celui-ci renvoie un bon à tirer. Les corrections éventuelles sont apportées, sinon il y a signature pour accord et c'est OK. (TL2)

Les projets de publicité sont relus à la cellule et des avis y sont formulés. Par la suite, Les brochures d'information sont diffusées par courrier suite aux demandes d'information formulées par téléphone. Ces brochures sont également distribuées dans différents établissement d'enseignement supérieur. (TA3)

Envoi de courriers publicitaires aux personnes ayant pris contact avec l'UMH à Charleroi. (TA4)

Site Internet

Une des personnes du secrétariat de la Faculté des Sciences met régulièrement à jour le site Internet de la faculté. Les modifications de programme, ainsi que les fiches « enseignants » sont acceptées par la CISEM. (FS)

Un site WEB présente de façon très complète le programme de la licence en informatique, orientation gestion, à horaire décalé. Ce site est géré (conception et mise à jour) par l'un des professeurs de la formation (« FS 1 »). (FS1)

Événements d'information

La cellule participe à des événements d'information « tout venant », tels les journées portes ouvertes de l'UMH à Mons et à Charleroi ou le salon de l'étudiant à Bruxelles.

La cellule prend également en charge des séances d'information spécifiques dans des écoles supérieures pédagogiques, à destination des futurs instituteurs et régents. (TL1)

A la demande de certaines écoles supérieures, des présentations des différentes possibilités de passerelle vers les études en sciences psychologiques et de l'éducation sont parfois effectuées auprès des futurs diplômés de l'enseignement pédagogique. Par ailleurs, les formations à horaire décalé de l'UMH sont toujours présentes au salon Orienta ainsi que dans différents salons du SIEP.

De même, lors des journées portes ouvertes de l'UMH, tant à Mons qu'à Charleroi, les formations à horaire décalé disposent d'un stand d'information. (TL2)

Il participe à des événements d'information tels que le salon de l'étudiant ou les journées portes ouvertes à Charleroi. La préparation de ces séances d'information se fait entre collègues et en fonction des habitudes des années précédentes. (TA2)

La cellule est présente dans différents salons de l'étudiant ainsi qu'aux journées portes ouvertes de l'UMH. Une autre forme de publicité est l'invitation des personnes ayant pris contact avec l'Université de Mons-Hainaut aux séances d'information. (TA3)

Le Centre d'Information, de Conseil et d'Orientation (CICO), en tant que service d'information de l'université, accompagne le SARP sur les salons d'information. Sur les salons de petite ampleur, le CICO est amené à pouvoir donner des informations sur l'ensemble des formations, y compris celles dispensées à horaire décalé.

Lors des journées portes ouvertes, le CICO renseigne sur les aides qui sont proposées pour favoriser la réussite des étudiants. (CICO)

Avec l'aide du Doyen, le secrétariat de la FPSE prépare chaque année une brochure de présentation des journées portes ouvertes. Ce dépliant explique l'organisation de ces journées (services de la Faculté,…). Ce programme est imprimé par le SARP et diffusé par le secrétariat : il est joint aux réponses aux demandes d'information. Le secrétariat prévoit également les transparents utilisés par le Doyen pour son exposé des différentes formations.

Lors des journées portes ouvertes proprement dites, le secrétariat de la FPSE joue un rôle d'accueil et dirige les visiteurs vers les personnes appropriées. (FPSE)

Les assistantes sociales du service social participent aux journées « portes ouvertes » de l'UMH. Elles se répartissent les deux sites où se déroulent ces journées : l'une va sur le campus des sciences humaines, l'autre va sur le campus des sciences. Elles y sont installées aux côtés des différents services de l'université. (Ser So)

La Faculté des Sciences est bien sûr représentée lors des journées portes ouvertes de l'UMH ou lors des salons de l'étudiant. (FS1)

8.1.2. Accueil / Réorientation / Information

Accueil et information à Mons sur les études

En cas de demande d'information, le secrétariat peut envoyer une brochure d'information où il est question des passerelles. Toutefois, si la demande concerne spécifiquement les formations à horaire décalé, il renvoie vers la cellule de Charleroi ou vers « Temps plein 1 ». L'essentiel des demandes se fait par téléphone. (FWSE)

Si le CICO reçoit par mail une demande d'information sur les formations organisées à horaire décalé, il la transfère vers la cellule. (CICO)

Le CICO peut fournir les premiers renseignements sur les formations à horaire décalé. Il présente alors le fonctionnement des études ainsi que le programme. Pour les aspects plus concrets de l'organisation ou d'autres renseignements, il renvoie vers la cellule. Les coordonnées de la cellule sont données à la personne.

Le CICO dispose des documents édités par le SARP. La première information se fait à l'aide de la brochure « Formations à horaire décalé », mais également à partir d'autres documents si nécessaire. Ainsi, pour la candidature en sciences psychologiques et de l'éducation, il est bien précisé que le deuxième cycle en sciences psychologiques est organisé en journée. (CICO)

Le secrétariat de la FPSE reçoit très fréquemment des demandes d'information (par mail, par téléphone,…). Il y répond, même si ces demandes concernent les formations organisées à horaire décalé. La demande et les coordonnées de la personne sont notées et l'un des membres du secrétariat répond à toutes les personnes. Ces réponses se font par courrier. Le secrétariat envoie un maximum d'information (programmes d'études et guide de l'étudiant). Il peut fournir les programmes spécifiques, adaptés aux études antérieures de la personne.

Si la personne a une demande plus spécifique relative à la formation à horaire décalé, il lui est conseillé de prendre contact avec la cellule. Dans le même temps, les références de toutes les demandes visant les programmes spéciaux de candidature ou les passerelles sont rassemblées et transmises à « Temps plein 1 ». Cela permet l'envoi éventuel d'un complément d'information.

Le secrétariat renseigne également des personnes qui se présentent directement au comptoir. Ces demandes d'information se font pas nécessairement l'objet d'un envoi. Les coordonnées de ces personnes ne sont donc pas forcément conservées. (FPSE)

Le secrétariat de la Faculté des Sciences reçoit des demandes d'information, par mail ou par téléphone. Il donne les premiers renseignements, explique les documents à fournir dans le dossier de candidature ainsi que les modalités de l'épreuve d'admission. Le secrétariat envoie une brochure d'information ou propose aux personnes de se référer au site Internet.

Les personnes sont invitées à envoyer un dossier de candidature le plus complet possible. Le professeur responsable (« FS 1 ») est renseigné comme personne de contact. (FS)

En général, quand les personnes demandent des renseignements à Mons, s'ils expriment le souhait de suivre une formation à horaire décalé ou s'ils disent être d'ores et déjà diplômés de l'enseignement supérieur, on les renvoie vers la cellule ou vers « Temps plein 1 ».

« Temps plein 1 » assure une permanence à Mons et est disponible pour les personnes (étudiants ou futurs étudiants) qui voudraient avoir des renseignements à Mons. (TL1)

« FS 1 » est mentionnée comme personne de contact pour la licence en informatique, orientation gestion. Ses coordonnées sont connues par l'intermédiaire sur site WEB ou des soirées d'information.

Les personnes intéressées s'adressent à elle par mail ou par téléphone. Elle donne des informations générales mais répond également à des questions plus pointues, parfois après que la personne n'ait eu une première information à la cellule. En ce qui concerne les informations pratiques, « FS 1 » renvoie elle-même vers la cellule de Charleroi. (FS1)

Accueil et information générale à Mons

Le service social a une mission d'écoute. Lorsqu'il s'agit d'un problème d'orientation ou d'une question d'ordre pédagogique, le service social guide l'étudiant vers le CICO. S'il s'agit d'une souffrance ou d'une problématique psychologique complexe, l'étudiant peut être orienté vers un thérapeute. (Ser So)

Le SIC reçoit les demandes d'information par téléphone, courrier électronique ou postal. Il accueille également directement les personnes intéressées. Le SIC assure une permanence tous les jours de 9h à 12h et de 14h à 16h au moment des inscriptions, ainsi que le lundi et vendredi de 9h à 12h et le mercredi toute la journée pendant l'année académique (9h-12h et 14h-16h).

Le service des inscriptions donne la brochure explicative ou prend note de l'adresse du correspondant afin d'envoyer une brochure et/ou le bulletin d'inscription. (SIC)

Accueil à Charleroi

Il veille à assurer un accueil convivial et reçoit la personne directement s'il est disponible. Il écoute la question des personnes (formation souhaitée, formation antérieure,…).

Il reçoit également des demandes de renseignements par téléphone, et dans une moindre mesure par mails. (TA2)

Une personne demande des renseignements sur les possibilités de formation ou sur une formation en particulier. Cette demande peut être faite par téléphone ou en venant directement sur place. La demande est écoutée et il y a vérification de sa faisabilité par rapport aux conditions d'admission. Une fiche verte est remplie avec la mention des coordonnées de la personne et les caractéristiques de la demande.

Cette fiche verte est classée en fonction de la faculté concernée. (TA4)

En fonction de la demande et de la formation antérieure, il faut vérifier s'il existe une possibilité de formation à l'Université de Mons-Hainaut. Si la demande se fait par téléphone, les coordonnées de la personne et la demande sont enregistrées sur une fiche verte. Cette fiche, destinée à faciliter l'envoi de courrier, est classée. (TA2)

Ces fiches sont également utilisées pour l'annonce des séances d'information. Quelques jours avant la date de ces séances, il contacte toutes les personnes dont les fiches reprennent les coordonnées et leur renseigne la date de la séance d'information relative à la formation visée. (TA2)

Les demandes d'information peuvent se faire par téléphone, par mail ou en venant directement sur place. Sur place, les personnes sont généralement reçues une à la fois. Les différentes formations possibles leur sont présentées ainsi que les implications de ces formations (durée, débouchées, exigences,…). L'information se fait au cas par cas et en fonction des demandes des personnes. Les informations sont données oralement quand c'est possible et également par écrit à l'aide des différents documents disponibles (brochures,…). S'il y a une question pour laquelle on ne dispose pas de réponse, cette question est notée dans le cahier d'équipe de la cellule et la réponse est différée. Une trace des demandes d'information est conservée (fiches vertes). Ces traces permettent d'inviter les personnes ayant marqué de l'intérêt aux différentes séances d'information collectives organisées.

Si la demande concerne une autre formation de l'Université de Mons-Hainaut, la cellule peut donner une première information sur celle-ci. Les différentes brochures d'information y sont disponibles. Si la demande ne rencontre aucune possibilité au sein de l'UMH, en général la personne est renvoyée vers un organisme extérieur d'information et d'orientation (SIEP). Ce renvoi vers le SIEP est une habitude prise mais n'est nullement une obligation. C'est plutôt de l'ordre du conseil. (TL1)

Les personnes prennent contact avec la cellule par courrier, par mail, par téléphone ou viennent sur place. Leur demande est vague ou précise.

Il y a d'abord un premier travail d'orientation. Celle-ci peut se diriger vers une formation proposée au sein de l'université mais peut également parfois déboucher sur des propositions extérieures.

Lorsque la personne est intéressée par l'un des programmes proposés par l'UMH à horaire décalé, il y a alors discussion et explication du programme ainsi que de sa faisabilité. C'est surtout le cas pour la candidature en sciences psychologiques et de l'éducation. Les questions financières sont également abordées et l'information est donnée à ce niveau.

Une trace des contacts pertinents, c'est-à-dire des personnes intéressées par l'une des formations de l'UMH à horaire décalé ou l'une des passerelles, est conservée sur une fiche verte, qui est classée. (TL2)

Il fournit à la fois des renseignements d'ordre administratif, par rapport à l'organisation, et des conseils. Le fait de s'adresser à des adultes recommande toutefois, selon lui, de bien écouter la demande et de rester prudent.

Le cas échéant, les renseignements sur l'épreuve d'admission sont fournis, ainsi que les formulaires nécessaires à l'inscription à cette épreuve.

L'information repose également sur des documents imprimés. Si la demande se fait par téléphone, il y a un envoi de courrier adapté à la demande. (TA2)

La personne est accueillie. L'information qui lui est donnée concerne des éléments pratiques (syllabus, horaires, congés-éducation…) ainsi que des conseils (rassurer sur la validité des études, prévenir de la difficulté). Le candidat étudiant est également informé des modalités d'inscription.

Une fiche signalétique est complétée, avec les coordonnées et la formation antérieure de la personne ainsi qu'un rappel de sa demande. Cette fiche signalétique est archivée, ce qui permet de recontacter la personne. (TA3)

L'information se base sur une brochure générale relative aux formations à horaire décalé. En outre, il y a différents documents plus spécifiques : programmes spéciaux pour les candidatures en sciences psychologiques et de l'éducation, documents relatifs aux épreuves d'admission,…).

Le demandeur est également informé de l'organisation générale (horaires,…) et des questions financières (frais d'inscription, possibilités d'exonérations partielles, bourses d'étude).

Si la personne est sur place, elle prend directement les documents. Dans le cas contraire, les documents ad hoc sont envoyés par courrier. (TA4)

Le service social explique ses missions lors des permanences et de l'accueil des étudiants. Il répond aux demandes et renseigne sur les modalités d'étalement des frais d'inscription, d'exonération partielle et des tarifs boursiers. (Ser So)

Information collective

L'université organise également des séances d'information « classiques » auxquelles sont conviées les personnes ayant pris des renseignements dans le courant de l'année. Il est présent à la cellule le jour de ces séances. (TA2)

A partir des fiches vertes de demandes d'information archivées, les personnes qui se sont montré intéressées par l'une des formations dispensées à horaire décalé sont invitées par courrier aux séances d'information. (TA4)

Des séances d'information collectives sont organisées pour chacune des formations. Ces séances sont chacune organisées deux fois : juin et septembre. Un membre du personnel académique est présent et explique le contenu de la formation. Un membre de la cellule en présente les aspects plus concrets. Ces séances d'information ont en quelque sorte la forme d'une conférence. (TL1)

A partir des fiches vertes archivées, un courrier est envoyé aux contacts pertinents afin de les inviter aux soirées d'information spécifiques aux différentes formations proposées par l'UMH.

Pour la soirée d'information relative à la candidature en sciences psychologiques et de l'éducation, « Temps plein 2 » et « Temps plein 1 » prennent en charge la présentation. Elles élaborent les transparents et prennent la parole. (TL2)

L'université organise également des séances d'information « classiques » auxquelles sont conviées les personnes ayant pris des renseignements dans le courant de l'année. Il est présent à la cellule le jour de ces séances. (TA2)

« Temps partiel 3 » intervient dans la séance d'information relative à la licence en gestion de l'entreprise au niveau de la conception des transparents de présentation. De même, il intervient en appoint pour informer des modalités pratiques d'organisation. (TA3)

Des dates sont prévues avec la cellule pour l'organisation de soirées d'information aux étudiants potentiels de la licence en informatique. « FS 1 », en tant que professeur intervenant dans cette formation, anime parfois ces séances. (FS1)

8.1.3. Positionnement

Conditions d'admission

S'il y a un doute sur le respect des conditions d'admission (diplôme étranger,…), il est demandé au candidat étudiant de fournir une copie du diplôme concerné. Cette copie est soumise au commissaire du gouvernement de la Communauté française. La réponse est transmise à la cellule, qui transmet à l'étudiant. (TA4)

Dans certains cas (diplôme antérieur d'origine étrangère,…), le secrétariat FPSE doit vérifier le dossier du futur étudiant : rentre-t-il dans les conditions d'admission ? La Faculté doit parfois marquer son accord avant que l'étudiant ne puisse procéder aux démarches d'inscription. Le secrétariat peut être obligé de conseiller à la personne de présenter l'épreuve d'admission aux études universitaires. (FPSE)

Le SIC vérifie si les conditions d'admission sont satisfaites. Si elles ne le sont pas, il peut conseiller des voies alternatives (épreuve d'admission, renvoie vers l'enseignement à distance ou la promotion sociale,…). (SIC)

Demande d'équivalence

Le SIC envoie aux étudiants concernés un document expliquant les démarches à entreprendre pour obtenir l'équivalence d'un diplôme obtenu à l'étranger. (SIC)

Epreuve d'admission au premier cycle

Si la personne ne dispose pas du diplôme donnant l'accès aux études supérieures, le SIC informe sur les horaires d'inscription à l'épreuve d'admission au premier cycle. Il envoie aux personnes concernées une brochure avec les différentes matières et le programme exact sur lequel ils vont être interrogés. Les candidats à cette épreuve s'inscrivent au SIC en précisant la faculté dans laquelle ils souhaitent s'inscrire en cas de réussite. (SIC)

Examen de maîtrise de la langue française

Si l'étudiant a suivi ses études secondaires dans une langue autre que le français, il doit présenter l'épreuve de maîtrise de la langue française. Le SIC lui demande de remplir le formulaire ad hoc et de payer les frais d'inscription correspondants. (SIC)

Constitution du dossier pour l'admission au deuxième cycle

Avant l'épreuve d'admission aux seconds cycles, les candidats étudiants peuvent emprunter (FPSE et FS) et acheter (FWSE) certains documents utiles à la préparation du test. La cellule réceptionne également les bulletins

d'inscription (FPSE et FWSE) ou les dossiers de candidature (FS) et les renvoie vers les secrétariats respectifs. (TA4)

Le Secrétariat de la Faculté des Sciences réceptionne des dossiers de candidature à la licence en informatique. Ces dossiers sont envoyés par courrier postal ou peuvent être entrés en ligne. Ces dossiers de candidature sont transmis à « FS 1 » et ensuite examinés par la commission UMH – ULB. Quand cette commission a statué, le secrétariat informe les personnes qui sont invitées à présenter l'épreuve d'admission.

A la réception des dossiers, « FS 1 » et le secrétariat établissent la liste des candidats, avec l'ensemble des renseignements nécessaires. (FS)

Les dossiers de candidature à la licence en informatique, orientation gestion, arrivent à la cellule, chez « FS 1 », au secrétariat FS ou à l'ULB. Ces dossiers sont tous renvoyés chez « FS 1 », qui classe, examine les différentes candidatures et demande les éventuels compléments d'information. Elle prend alors contact directement avec les candidats.

L'examen de ces dossiers est préparé par « FS 1 », qui consulte ses collègues ainsi que le SIC si nécessaire. Les décisions par rapport à ces candidatures sont ensuite prises par la Commission UMH – ULB. Sur base du diplôme antérieur ou d'une expérience professionnelle probante, la commission détermine les personnes autorisées à présenter l'épreuve d'admission à la licence ou admises (à l'année préparatoire ou en première licence) directement.

La décision de la commission est communiquée par courrier aux personnes intéressées. La date de l'épreuve d'admission est éventuellement précisée. Celle-ci est organisée deux fois (fin août et début septembre). « FS 1 » peut parfois conseiller les personnes qui ne sont pas retenues d'autres voies de formation. (FS1)

Épreuve d'admission au deuxième cycle

Sur base du dossier et du résultat à l'épreuve d'admission, la commission ULB – UMH décide de l'admission des candidats à la licence en informatique, orientation gestion : année préparatoire ou première licence. Un procès-verbal est émis : « telle personne peut être admise en… ». Le P.V. fait état des décisions prises par la commission. Et les candidats sont à nouveau avertis par courrier postal. (FS1)

Suite à l'épreuve d'admission, la liste des participants à l'épreuve d'admission à la licence en informatique, orientation gestion, est complétée par la prescription formulée. La décision de la commission est indiquée sur cette liste, tant l'année d'admission que les dispenses ou compléments éventuels.

Les candidats sont informés de la prescription par le secrétariat de la faculté. Ils sont d'abord informés par téléphone et ensuite par un courrier officiel. Cet appel téléphonique permet également de les informer sur l'horaire du début des cours. Dans le même temps, le secrétariat fait parvenir à Charleroi la liste des candidats afin de permettre leur inscription. (FS)

L'épreuve d'admission concerne l'accès à différents deuxièmes cycles. Cet accès est conditionné principalement par le diplôme antérieur. Si la personne dispose du diplôme approprié, elle présente l'épreuve d'admission, qui détermine l'entrée en année préparatoire ou en première licence.

Dans certains cas, toutefois, les personnes attestant d'une expérience professionnelle suffisante peuvent accéder au deuxième cycle ou à l'année préparatoire qui y conduit. L'admission se fait alors à la suite d'un entretien.

La cellule reçoit une copie des résultats des épreuves d'admission. Ce document est nécessaire pour vérifier si la personne a le droit de s'inscrire. (TL1)

Pour le test d'admission au second cycle en sciences psychologiques ou en sciences de l'éducation, les questions ont parfois été conçues par la cellule.

Pour les tests d'admission aux seconds cycles en gestion de l'entreprise ou en informatique, le travail de la cellule est beaucoup plus pratique. Il consiste pour la première formation à mettre en vente le syllabus de micro-économie nécessaire à la préparation de l'épreuve ; et pour la seconde formation à mettre différents ouvrages de référence à la disposition des candidats et à les leur prêter. Pour ces deux épreuves d'admission, la cellule a également la charge de la gestion des locaux. (TL2)

Tout ce qu'il fait, c'est veiller à ce que les locaux soient prêts, que les gens soient informés et que l'affichage soit fait. Il s'agit également de renseigner les candidats quand ils viennent à la cellule. Ce travail est à assurer lors des séances préparatoires, des séances de questions / réponses et le jour de l'épreuve. La surveillance de celle-ci est éventuellement assurée par la cellule. (TA2)

Les personnes qui souhaitent présenter une épreuve d'admission à un second cycle de l'enseignement supérieur, licence en informatique ou licence en gestion de l'entreprise, peuvent obtenir les renseignements relatifs à cette épreuve à la cellule. Le syllabus nécessaire à la préparation de l'épreuve pour l'accès à la licence en gestion de l'entreprise y est disponible.

Les bulletins d'inscription et les dossiers de candidature à ces épreuves sont réceptionnés à la cellule. Ils sont alors transférés à Mons après que les références de la personne aient été notées (en cas de perte des documents).

Les candidats à ces épreuves lorsqu'ils viennent dans les bâtiments de l'université à Charleroi peuvent obtenir tous les renseignements complémentaires nécessaires à la cellule (locaux, heures,…). Ils peuvent également s'y renseigner sur leur résultat à cette épreuve. Toutefois, les courriers relatifs à ces épreuves sont envoyés par les secrétariats respectifs à Mons. (TA3)

Pour l'accès au second cycle en sciences psychologiques ou en sciences de l'éducation, un membre de la cellule assure l'encadrement de l'épreuve d'admission. Les questions sont rédigées par les Doyens respectifs.

Cet encadrement permet également une information complémentaire (horaires, réponses aux questions,…) et une prise de contact avec de possibles étudiants.

Pour les épreuves d'admission ayant lieu à Charleroi, la gestion des locaux se fait par la cellule. L'épreuve est annoncée aux valves d'information, les locaux sont ouverts, le matériel est éventuellement prêté à l'enseignant. (TA4)

Les personnes intéressées par les épreuves d'admission aux deuxièmes cycles en sciences psychologiques ou en sciences de l'éducation reçoivent un bulletin d'inscription à ces épreuves. Ces fiches sont réceptionnées et centralisées à Charleroi. Le relais entre Charleroi et Mons est assuré par « Temps plein 1 ». Ces épreuves d'admission sont prises en charge par les présidents d'institut respectifs, avec l'aide de « Temps plein 1 ».

Le secrétariat FPSE est informé par les présidents des résultats à la partie écrite de l'épreuve. Il reçoit la liste des participants avec l'appréciation du professeur. Les candidats peuvent lui téléphoner pour savoir s'ils doivent présenter la partie orale de l'épreuve d'admission ou non.

Finalement, le secrétariat FPSE reçoit la liste des personnes admises en première licence ou en année préparatoire. Il ne s'agit pas d'une note mais d'un avis d'admission. Cette liste sert au secrétariat à préparer le document de la délibération du Conseil de Faculté. Les personnes admises sont citées lors de la délibération et ensuite proclamées. (FPSE)

Le secrétariat de la Faculté des Sciences informe la cellule de Charleroi de la prescription pour l'ensemble des personnes ayant présenté l'épreuve d'admission à la licence en informatique orientation gestion. La cellule peut ainsi procéder à l'inscription des étudiants.

Un dossier est également ouvert à Mons pour chaque étudiant s'inscrivant à la licence en informatique. Toutefois, la majorité des informations est à Charleroi et au service des inscriptions et des certificats (FS)

8.1.4. Construction

Frais d'inscription

Dans certains cas, le SIC intervient auprès de l'ONEM pour que le futur étudiant puisse suivre une formation à l'UMH et obtenir une dispense de pointage. (SIC)

Les étudiants peuvent bénéficier de différentes formes de soutien financier. Ils peuvent obtenir une aide extérieure à l'université sous la forme d'une bourse d'étude du Ministère de la Communauté française. Mais il y a également des aides possibles au sein même de l'UMH : un prêt d'étude ou un étalement du payement des frais d'inscription.

La cellule peut fournir les documents relatifs à ces différentes formes d'aides financières. Toutefois, si un autre problème se pose, elle met l'étudiant directement en contact avec le service social de l'université. (TL1)

Le secrétariat de la FPSE complète les formulaires rentrés par les étudiants afin de pouvoir bénéficier d'une bourse d'études. (FPSE)

Certains étudiants se déplacent à Mons pour rencontrer les assistantes sociales, d'autres utilisent le téléphone.

Le service social organise deux permanences par an à Charleroi, en collaboration avec la cellule. Ensemble, ils choisissent les dates et les heures optimales pour rencontrer le plus d'étudiants possible. Ensuite, la cellule informe les étudiants des dates retenues par affichage (aux valves et au tableau) ou par courrier ("Dernières Infos") pour la FSPE. Généralement, ces permanences se déroulent le mercredi en fin d'après-midi.

La cellule réserve le local. Les assistantes sociales se déplacent à Charleroi pour recevoir les étudiants. (Ser So)

Le service social rencontre une première fois l'étudiant afin d'approfondir le cas. Ce premier entretien peut se faire au téléphone si l'étudiant a des difficultés de disponibilité ou pour se déplacer à Mons. Un dossier de demande d'aide sociale lui est remis ou envoyé, si ce n'a pas déjà été fait par la cellule ou lors des permanences.

L'étudiant constitue le dossier et apporte les preuves demandées. Le service social vérifie le dossier et les preuves (composition de famille, avertissement extrait de rôle, chômage…).

Le service social demande éventuellement un deuxième entretien pour les questions complémentaires et envoie la réponse au domicile de l'étudiant si cela ne risque pas d'enfreindre la confidentialité. (Ser So)

Le SIC ou la cellule de Charleroi peut inscrire un étudiant en lui accordant l'exonération partielle des frais d'inscription sur base d'une copie de son dernier avertissement extrait de rôle. Les conditions d'octroi dépendent des revenus de l'étudiant (revenus propres ou de celui dont il est à charge). Cette copie de l'avertissement extrait de rôle est envoyée au SIC si l'inscription a été prise à Charleroi et y est conservée.

Si l'étudiant ne rentre pas dans les conditions strictes d'octroi liées à l'avertissement extrait de rôle (revenus insuffisants, émargement au CPAS,…), les assistantes sociales du service social peuvent accorder l'exonération partielle des frais d'inscription sur base d'autres critères. Elles discutent avec l'étudiant et lorsqu'elles disposent d'éléments le permettant, elles complètent le document ad hoc et le font parvenir au SIC. (Ser So)

Une fois par mois, le service social reçoit du service des bourses d'études de la Communauté française de Belgique la liste des bourses accordées. A partir de cette liste, le service social vérifie si les étudiants inscrits à l'UMH en tant que boursiers ont obtenu la bourse demandée. Cette liste mentionne les montants octroyés et doit donc rester confidentielle. Pour cette raison, elle reste au service social et c'est celui-ci qui encode directement dans la base de données du SIC la réponse obtenue.

Le service des inscriptions se charge ensuite de réclamer les frais d'inscriptions qui n'ont éventuellement pas encore été versés ou de rembourser les étudiants qui ont payé plus qu'ils ne devaient. (Ser So)

Tous les étudiants peuvent demander un étalement du payement des frais d'inscription, qu'ils payent le minerval complet ou qu'ils bénéficient d'une exonération partielle ou du tarif boursier. Généralement toutes les demandes sont acceptées car l'argent avancé par le service social est alors récupérable.

Lorsqu'un étudiant demande un tel étalement lors de son inscription à Charleroi, la cellule lui fait remplir le document de demande d'étalement. L'étudiant complète en fait une reconnaissance de dette vis-à-vis du service social, où il s'engage à rembourser celui-ci en cinq mensualités au plus. Ce document est renvoyé par la cellule de Charleroi au service social.

Cette demande d'étalement doit être acceptée par l'une des assistantes sociales du service. Après sa signature, la demande d'étalement est encodée par le comptable du service social. Le service social paye directement les droits d'inscription de l'étudiant au SIC et envoie à l'étudiant un récapitulatif du nombre de mensualités ainsi que de la somme qu'il s'est engagé à payer régulièrement. Le numéro de compte où ces payements doivent être effectués est également précisé car le remboursement se fait auprès du service social et non pas de l'UMH.

L'étudiant peut ainsi être rapidement en règle d'inscription et recevoir sa carte d'étudiant ainsi que les différentes attestations d'inscription régulière. Les dossiers de demande d'étalement des frais d'inscription sont classés et conservés chez le comptable.

Par la suite, le comptable du service social envoie si nécessaire des rappels de payement. Ces rappels peuvent également être adressés par courrier recommandé. Un étudiant qui ne régularise pas sa situation par rapport au service social et qui en est débiteur ne peut pas présenter les examens et ne peut pas se réinscrire. (Ser So)

Le montant probable des droits d'inscription est déterminé par le SIC. Si l'étudiant demande une exonération partielle des frais d'inscription, il doit fournir une copie de l'avertissement extrait de rôle. Toutefois si cette copie ne permet pas l'octroi direct de l'exonération partielle, l'étudiant devra s'adresser au service social et celui-ci avertira le SIC. Par ailleurs, si l'étudiant a introduit une demande de bourse d'études, le montant probable des droits d'inscription est adapté et le service social confirmera par après si la bourse a été octroyée ou non. Par ailleurs, il arrive que le SIC initie des démarches auprès du Recteur pour permettre un étalement du payement des frais d'inscription pour des étudiants d'origine étrangère. Dans ce cas, si le Recteur accepte, le SIC fait signer une reconnaissance de dette à l'étudiant. (SIC)

Inscription

Après la vérification du respect des conditions d'admission, la personne reçoit un bulletin d'inscription à compléter. La personne de la cellule contrôle que ce bulletin est correctement complété et recueille les différents documents nécessaires (photos, photocopies du diplôme ou de l'attestation de réussite,…). Ces différents documents sont rassemblés dans un dossier « papier » individuel.

Une fois le bulletin complété et les divers documents rassemblés, on procède à l'encodage rapide d'une partie du bulletin d'inscription. Cela constitue l'inscription provisoire. L'étudiant reçoit en retour d'autres documents, dont un bulletin de virement bancaire nécessaire au payement des frais d'inscription. (TL1)

Les personnes qui souhaitent s'inscrire remplissent un bulletin d'inscription. Ils doivent également fournir différents documents (copie certifiée conforme du diplôme, photocopie de la carte d'identité, photos,…).

Lors de l'inscription, différentes formalités relatives aux frais d'inscription sont également traitées. Les documents relatifs à l'étalement du payement des frais d'inscription sont éventuellement fournis et complétés. Une information sur les allocations d'étude peut également être fournie. Les personnes demandant à bénéficier de l'exonération partielle des frais d'inscription procurent une copie de leur dernier avertissement extrait de rôle.

Une partie du bulletin d'inscription est encodée dans le programme du Service des Inscriptions. L'encodage rapide permet la remise de documents à l'étudiant (bulletin de virement, attestation d'inscription provisoire, document pour constituer la carte d'étudiant).

L'ensemble des documents est classé et rangé. Plus tard, une partie des documents est photocopiée afin d'être conservée à Charleroi, et les documents originaux sont transférés au Service des Inscriptions de l'UMH. Celui-ci envoie les cartes d'étudiant et les certificats de scolarité.

Quant à la cellule, elle assure encore un rôle dans l'information des étudiants du suivi de leur inscription. De même, elle veille également à vérifier si les personnes confirment leur inscription par le payement du minerval. Les désistements sont éliminés des listes d'étudiants. (TL2)

Il participe à l'inscription des étudiants. Il complète avec eux le bulletin d'inscription. Il réceptionne les différents documents (photos, copies du diplôme dont une légalisée, différentes attestations,…). Bref, il constitue le dossier d'inscription.

Quand le dossier est complet, il l'enregistre et opère donc l'inscription provisoire. S'il manque des éléments au dossier, les futurs étudiants en sont avertis soit par affichage aux valves, soit lors de leur passage à la cellule.

Quand le dossier est complet et enregistré, il le photocopie et le transfère au service des inscriptions et des certificats à Mons. (TA2)

Il y a d'abord vérification du respect des conditions d'admission (vis-à-vis de l'épreuve d'admission, notamment). Ensuite, l'étudiant complète un bulletin d'inscription et il s'agit de vérifier qu'il est complété correctement. Les différents documents nécessaires à l'inscription (photos, copies du diplôme,…) sont rassemblés et classés. Quand ces documents sont rassemblés, on procède à l'encodage rapide ou inscription provisoire. Le virement utile au payement des frais d'inscription est imprimé et l'étudiant signe le formulaire qui servira à la réalisation de sa carte d'étudiant. Si cet encodage se fait en l'absence de l'étudiant, le virement et les indications pour la carte d'étudiant sont envoyés par courrier.

Si des documents utiles à l'inscription sont manquants les étudiants sont avertis par un avis affiché aux valves ou par courrier.

Une fois l'encodage rapide réalisé et les différents documents rassemblés, l'encodage informatique et une partie des documents (photocopiés) sont transférés au Service des inscriptions de l'Université de Mons-Hainaut. Les étudiants viennent s'informer à la cellule du suivi de leur dossier d'inscription. (TA3)

Avant l'inscription, il est vérifié que la personne satisfait aux conditions d'admission (diplôme et/ou test d'admission). La liste des personnes ayant réussi les épreuves d'admission (FS et FWSE) est reçue de Mons.

La personne doit compléter un bulletin d'inscription (signalétique). La relecture de ce bulletin se fait avec un membre de la cellule.

La personne qui demande à bénéficier de l'exonération partielle des frais d'inscription doit fournir une copie de l'avertissement extrait de rôle. Il est vérifié que la personne rentre dans les conditions d'octroi. De même, si la personne demande un étalement du payement des frais d'inscription, elle complète le document ad hoc et le remet à la cellule.

Si un nombre suffisant des documents nécessaires est réuni (photos, copies du diplôme,…). L'inscription provisoire est effectuée. Dans le cas contraire, les documents papier sont classés et l'inscription papier est différée.

L'encodage informatique d'une partie du bulletin d'inscription (ou encodage rapide) permet l'inscription provisoire et la réalisation de différents documents dont l'impression du bulletin de versement nécessaire à l'inscription définitive. L'étudiant doit également signer le document pour la constitution de sa carte d'étudiant. Si l'encodage rapide est effectué en l'absence de la personne, les différents documents imprimés sont envoyés par courrier à l'étudiant. L'ensemble des documents relatifs à l'étudiant est rassemblé et classé. (TA4)

Lorsque les étudiants sont inscrits auprès du service des inscriptions, le secrétariat FPSE reçoit une copie de la fiche d'inscription de ceux qui en relèvent pour Mons. Le secrétariat ouvre un dossier papier pour chacun d'eux. Les bulletins de points ainsi que tous les documents devant être conservés y sont classés. De même, chaque étudiant doit déposer au secrétariat une copie du diplôme donnant accès à la formation. (FPSE)

Les personnes ayant présenté l'épreuve d'admission à la licence en informatique, orientation gestion, reçoivent un courrier les informant de leur résultat et les invitant à s'inscrire administrativement. Ils sont renvoyés pour cela vers la cellule de l'UMH à Charleroi. Ces personnes peuvent également s'inscrire à une passerelle en cours de jour, à Mons. Une difficulté est alors de suivre les cours de l'année préparatoire car ils relèvent de la première et de la deuxième candidature et sont parfois en concurrence. (FS1)

Les candidats reçoivent un formulaire d'inscription spécifique aux A.R.E. En plus des renseignements d'ordre général, les A.R.E. doivent faire état de leurs formations et de leurs activités professionnelles antérieures. Le SIC vérifie tout de suite si ce bulletin a bien été complété et recueille les documents nécessaires : diplômes, attestation d'études, copie de la carte d'identité, photos, papiers du FOREM éventuellement. Si une information est manquante, le futur étudiant est invité à apporter un complément le plus rapidement possible.

Lorsque le dossier est complet, le SIC procède à un encodage rapide en présence de l'étudiant. L'encodage consiste à entrer la signalétique de l'étudiant, à attribuer un numéro de matricule (qui restera valable tout au long de ses études), un code étude et le montant probable des frais d'inscription. Après l'encodage rapide, des attestations d'inscription provisoire sortent automatiquement d'une imprimante et sont directement remises à l'étudiant, notamment pour un éventuel abonnement aux transports en commun. (SIC)

Etalement des études

Les étudiants de la Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation inscrits à Mons qui sollicitent un étalement d'une même année d'études sur deux années académiques doivent se procurer le formulaire ad hoc au secrétariat de la Faculté. Ils doivent y justifier d'une expérience professionnelle. Ces formulaires sont transmis par le secrétariat au Conseil de Faculté et ensuite au Conseil d'Administration. (FPSE)

Un étudiant peut introduire une demande d'étalement d'une année études sur deux ans. Le Conseil d'administration accepte ou non cette demande en se basant sur le critère de l'activité professionnelle. Le SIC réclame alors les frais d'inscription normaux la première année et 59€ l'année suivante. (SIC)

Transfert et suivi

L'ensemble de l'information, à la fois « papier » et informatisée, est transféré au Service des inscriptions de l'UMH à Mons. Une copie des documents « papier » est conservée à Charleroi dans les dossiers individuels. Le SIC prend en charge l'encodage complet de l'inscription et met à jour les informations relatives aux inscriptions.

La cellule assure une information sur le suivi des inscriptions. « Temps plein 1 » sert d'intermédiaire si des documents complémentaires sont réclamés par le SIC, si l'étudiant inscrit change d'adresse,… (TL1)

Les inscriptions provisoires encodées à Charleroi sont régulièrement transférées électroniquement à Mons. De même, quand le dossier d'inscription de l'étudiant est complet, les documents sont triés et photocopiés, et une partie de ceux-ci est transmise au Service des Inscriptions pour l'encodage complet et l'archivage ou au Service Social (demandes d'étalement du payement et demandes d'exonérations partielles).

Les étudiants peuvent également vérifier l'évolution de la régularisation de leur inscription à la cellule. (TA4)

Les inscriptions prises à Charleroi sont transférées à Mons. Les encodages rapides sont importés au SIC par réseau informatique. Ils y sont vérifiés et corrigés. « Temps plein 1 » sert d'intermédiaire en cas de problème. De même, les dossiers papiers sont transmis de Charleroi à Mons. Le SIC vérifie ces dossiers et les classe.

Les formulaires de demande de carte d'étudiant sont collectés par le SIC et envoyés à Bruxelles. Il y a régulièrement des échanges de « manettes » avec la firme extérieure chargée de leur confection.

Le SIC vérifie régulièrement si les droits d'inscription ont été payés, grâce aux listes envoyées par le service comptabilité. Lorsque c'est le cas et que tous les documents nécessaires ont étés remis, le SIC inscrit au rôle. Cette inscription ne peut plus se faire au-delà d'une certaine date, et des rappels sont donc envoyés régulièrement et affichés aux valves. L'étudiant reçoit alors un numéro de rôle et le SIC peut procéder à l'encodage complet. Celui-ci consiste à encoder l'ensemble des renseignements figurant sur le bulletin d'inscription.

Lorsque l'encodage complet est fait, le service imprime des certificats d'études pour le service des allocations familiales et pour la mutuelle. Ensuite, ces documents sont envoyés avec la carte d'étudiant au domicile de celui-ci. (SIC)

Les dossiers d'inscription sont conservés au SIC. Ils sont classés dans deux pièces. Dans la première, trois types de dossiers sont distingués : les dossiers en cours (pas tous les renseignements ou pas payé), les enrôlés de l'année, et les enrôlés de l'année antérieure et non encore réinscrits. Les autres dossiers sont classés dans une autre pièce. (SIC)

Les dossiers d'inscription sont importants car le SIC doit pouvoir prouver au Commissaire du Gouvernement que n'importe quel dossier papier est complet. Celui-ci tire au hasard des noms d'étudiants et le SIC doit lui fournir les dossiers correspondants pour vérification. (SIC)

Si un étudiant inscrit abandonne avant la reprise des cours (15/09), ou abandonne pour une raison sociale évidente avec l'accord du Recteur, le SIC rembourse les frais d'inscription.

De même, si en définitive un étudiant peut bénéficier d'une exonération partielle des frais d'inscription ou d'une bourse d'étude, le SIC lui rembourse la somme qu'il aurait payé en plus des droits d'inscription correspondants à son statut. (SIC)

Dispense de cours

Certains étudiants bénéficient automatiquement de dispenses de cours. C'est le cas pour les programmes spéciaux de candidature en sciences psychologiques et de l'éducation. L'étudiant n'a aucune procédure à entamer pour pouvoir en profiter.

En outre, tous les étudiants peuvent demander à bénéficier de dispenses de cours ponctuelles sur la base de leurs études antérieures. La cellule peut fournir les renseignements sur la marche à suivre afin d'obtenir de telles dispenses. L'étudiant doit compléter un formulaire de demande dispense et fournir des preuves « formelles » des cours suivis antérieurement. Le formulaire et ces preuves sont transmises au professeur titulaire du cours. Le titulaire remet un avis, celui-ci passe par les différentes structures administratives de l'université et doit obtenir l'accord du Conseil d'administration.

La cellule reçoit la liste des dispenses de cours accordées afin de pouvoir en tenir informé les étudiants. De même, elle réceptionne également les différents documents transmis aux titulaires de cours et les classe dans les dossiers individuels correspondants. (TL1)

Les documents à compléter afin d'introduire une demande de dispense sont disponibles à la cellule. Les documents complétés par l'étudiant sont vérifiés et transmis aux enseignants.

Les demandes de dispenses sont approuvées en conseil de faculté et les réponses sont communiquées à l'étudiant par l'intermédiaire de la cellule. (TA4)

Les étudiants de la Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation inscrits à Mons qui sollicitent une dispense de cours ou un report de note remplissent un formulaire au secrétariat de la Faculté. Ces formulaires sont transmis aux professeurs concernés et reviennent au secrétariat. Les demandes et réponses sont synthétisées par le secrétariat dans un document, destiné à être présenté en Conseil de Faculté et ensuite au Conseil d'Administration. Les étudiants sont informés par courrier de la réponse apportée à leur demande.

Les demandes de dispenses de cours introduites par les étudiants de la FPSE à Charleroi sont transmises par « Temps plein 1 » au secrétariat. Ces demandes sont envoyées aux professeurs et le secrétariat rédige ensuite le document qui sera présenté en Conseil de Faculté. « Temps plein 1 » récupère les dossiers des étudiants de Charleroi. (FPSE)

Le secrétariat de la Faculté des sciences collecte les demandes de dispenses pour la licence en informatique, orientation gestion. Ces demandes sont soumises aux professeurs respectifs. Le secrétariat fait alors un tableau récapitulatif de ces dispenses et des réponses qui y ont été données Ce tableau est présenté en conseil de faculté ainsi qu'au conseil d'administration (du mois de décembre). La réponse officielle est ensuite communiquée à Charleroi. (FS)

Des formulaires de demande de dispense sont disponibles à la cellule de l'UMH à Charleroi. Ces formulaires sont déposés à la cellule, accompagnés des documents nécessaires à la justification de la demande de dispense. La cellule rassemble ces documents et les transmet aux professeurs concernés. Ces derniers donnent un avis et l'octroi des dispenses est confirmé en Conseil de faculté. (FS1)

Choix des orientations (licence FPSE)

Le secrétariat de la FPSE a un rôle important dans la détermination du choix de l'orientation au niveau du deuxième cycle en sciences psychologiques ou en sciences de l'éducation. Différents formulaires y sont disponibles. L'étudiant de première licence doit préciser les deux secteurs de son choix. L'étudiant de deuxième licence doit spécifier un secteur principal ainsi que les cours complémentaires qu'il choisit. L'étudiant de dernière année doit renseigner au secrétariat ses choix de cours à option. Ces formulaires permettent également aux étudiants de signaler les cours éventuels qu'ils anticipent.

Ces choix sont encodés et un bulletin vierge est pré-imprimé. Les étudiants sont invités à venir vérifier les cours figurant à leur programme. Cette vérification permet une correction éventuelle. (FPSE)

Agrégation FPSE

Le secrétariat de la FPSE veille à ce que les personnes inscrites à l'agrégation dans la Faculté soient délibérées en temps et en heure. Durant l'année, il envoie un document où les étudiants inscrits doivent préciser les cours choisis ainsi que leur intention de terminer leur programme durant l'année académique en cours et d'être délibéré ou non. Ces documents sont retournés au secrétariat et permettent un contrôle des notes obtenues et une meilleure préparation des délibérations. (FPSE)

8.1.5. Entrée en formation

Horaire

Le secrétariat des études se charge de la constitution de l'horaire des cours du premier et du second semestre. Il envoie par courrier une demande des desiderata des enseignants. A partir de ces demandes, il confectionne une grille horaire. L'avis des enseignants est à nouveau demandé et le projet est entériné par le conseil d'administration de l'université. Une fois l'horaire établi de manière définitive, celui-ci est transmis à Charleroi.

Le secrétariat des études ne s'occupe pas de l'affectation des locaux ni du suivi des modifications de l'horaire. Ces tâches sont prises en charge directement à Charleroi. (FWSE)

L'horaire des cours pour la licence en informatique, orientation gestion, ne peut être arrêté que lorsque l'horaire de la licence en gestion de l'entreprise est lui-même fixé. Il y a en effet des cours communs aux deux programmes.

L'horaire de cette licence est négocié par « FS 1 » avec les différents professeurs. L'horaire est alors dactylographié par le secrétariat de la Faculté des Sciences et envoyé aux professeurs. Il est ensuite soumis au CISEM, et puis au conseil d'administration. Lorsqu'il est accepté, il est envoyé à Charleroi et, depuis peu, mis en ligne. (FS)

Pour la licence en informatique, orientation gestion, « FS 1 » prend en charge l'élaboration de l'horaire des cours pour le premier et le second semestre. Elle assume cette tâche pour l'instant mais ne devrait plus s'en charger car cela ne relève pas de ses fonctions.

« FS 1 » contacte les professeurs et demande leurs desiderata. La convention entre l'UMH et l'ULB prévoit que deux tiers des enseignants intervenant dans la licence en informatique, orientation gestion, proviennent de l'UMH, et pour un tiers de l'ULB. « FS 1 » contacte également le secrétariat de la Faculté Warocqué afin de tenir compte de l'horaire des cours communs aux deux facultés. En outre, elle veille à ce que le laboratoire d'informatique ne soit pas nécessaire simultanément à plusieurs années d'études. Les cours sont prévus sur 31 semaines, au lieu de 30 dans les autres programmes. La semaine de repos accordée d'habitude après les examens de janvier n'existe pas ici.

En fonction de ces différents critères, un horaire est établi pour chaque année d'études. Cet horaire est proposé aux professeurs. Après leur accord, il est envoyé à la cellule et affiché aux valves, à Charleroi. L'horaire n'est pas approuvé par le Conseil de Faculté mais fait l'objet d'un accord entre les professeurs. (FS1)

Les horaires sont soit établis à Mons (FWSE et FS), soit élaborés à Charleroi. Dans ce dernier cas, « Temps plein 2 » prend contact avec les professeurs et décide de l'horaire des séances de cours en concertation avec eux.

Les horaires de cours sont affichés, photocopiés et mis à disposition des étudiants ou envoyés à ceux qui en font la demande. (TL1)

Pour la candidature en sciences psychologiques et de l'éducation, « temps plein 2 » élabore les horaires de cours et d'examen (en session et hors session). Les enseignants la contactent ou elle leur téléphone afin de mettre en évidence les plages horaires possibles. Une fois ces desiderata exprimés et pris en compte, elle élabore un horaire, qui est ensuite mis en forme à l'aide d'un traitement de texte et affiché.

Les horaires de la Faculté des Sciences et de la Faculté Warocqué sont élaborés à Mons dans les secrétariats respectifs. (TL2)

L'horaire des cours pour les programmes spéciaux de candidature en sciences psychologiques et de l'éducation est établi par « Temps plein 2 ». Les horaires sont affichés aux valves respectives. (TA4)

Pour la FPSE, à Mons, l'horaire des cours est établi à partir de l'horaire de l'année académique antérieure. Après la révision des programmes, le Doyen et le secrétariat demandent aux professeurs s'ils souhaitent changer l'horaire des cours. Les desiderata des professeurs sont renvoyés secrétariat.

L'horaire est alors modifié et, fin août, est proposé au Conseil de Faculté. Après son approbation, l'horaire est soumis au Conseil d'Administration. Toutefois, juste après le Conseil de Faculté le projet d'horaire est d'ores et déjà affiché afin que les étudiants soient informés le plus tôt possible. L'horaire définitif est ensuite mis aux valves et à la disposition des étudiants chez l'huissier.

Des informations sur l'horaire des cours de la FPSE à Charleroi sont affichées par « Temps plein 1 » dans des valves spécifiques, à Mons. (FPSE)

Planning

A partir des horaires des trois facultés et une fois par mois, « Temps plein 2 » regroupe l'ensemble des activités (cours, examens,…) organisé dans le bâtiment de l'UMH à Charleroi en soirée. Elle élabore le planning, mois par mois et pour l'ensemble des facultés.

Chaque jour, les locaux sont attribués en fonction du nombre d'étudiants. (TL2)

Le secrétariat de la Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation se charge de l'attribution des locaux pour les cours de la Faculté dispensés à Mons. (FPSE)

Répertoire

« Temps plein 2 » constitue par faculté (Faculté de psychologie et sciences de l'éducation, Faculté des sciences) un répertoire des étudiants avec leurs adresses, téléphones, mails et qualifications. Ces informations sont également disponibles sur le programme du Service des inscriptions et dans les dossiers individuels, mais l'existence d'un répertoire manuel facilite le travail. (TL2)

8.1.6. Suivi

Gestion de l'horaire

La cellule prend en charge les modifications d'horaire ainsi que l'attribution des locaux. Les étudiants sont avertis par avis aux valves ou par courrier. (TL1)

Les modifications d'horaire sont gérées par la cellule. Les enseignants indiquent les modifications d'horaire par téléphone ou lorsqu'ils viennent à Charleroi. Ces modifications sont renseignées aux étudiants par avis aux valves, par courrier (surtout en candidature en sciences psychologiques et de l'éducation) ou par téléphone lorsque le délai est court. La cellule essaye de cibler précisément les personnes concernées par ces modifications.

La gestion des locaux pour les horaires décalés est entièrement prise en charge par la cellule. (TL2)

Les enseignants contactent la cellule et y communiquent leurs demandes spécifiques au niveau du matériel (rétroprojecteurs,…). Ces demandes sont notées dans une farde.

Les locaux sont choisis en fonction du nombre d'étudiants et des demandes spécifiques. (TA2)

L'horaire de la Faculté Warocqué est établi à Mons. Le planning de chaque journée et l'attribution des locaux sont établis au jour le jour à Charleroi et retranscrits à des valves au rez-de-chaussée du bâtiment à Charleroi. La cellule s'occupe également de l'ouverture des salles de classe avant les cours. Elle a également la charge de l'ouverture du bâtiment ainsi que de sa fermeture lorsque la personne engagée à cet effet n'est pas disponible.

Les changements d'horaires concernant les formations à horaire décalé sont gérés par la cellule. L'information concernant les changements d'horaire est reçue à la cellule. Un avis est rédigé et affiché aux valves correspondantes, l'horaire est également adapté en fonction du changement.

En ce qui concerne la Faculté Warocqué, deux copies des avis sont envoyées à Mons (secrétariat et enseignant). (TA3)

En cas de changement d'horaire, si le délai est suffisant un avis est rédigé et affiché. Si le délai ne permet pas à tous les étudiants de prendre connaissance du changement par l'intermédiaire des valves, ils sont avertis par téléphone ou par mail.

En début de journée, des locaux adaptés au nombre d'étudiants sont attribués aux différents cours programmés dans la journée. L'affectation des locaux est notée aux valves du rez-de-chaussée. (TA4)

Les changements d'horaire de la FPSE pour les cours dispensés à Mons sont signalés par les professeurs à l'apparitrice de la Faculté. Le secrétariat rédige alors un avis, le numérote et l'affiche aux valves. « Temps plein 1 » enregistre l'avis sur le répondeur de la Faculté. (FPSE)

Depuis peu, le secrétariat de la Faculté des Sciences gère pour ses différents programmes d'étude les horaires qui sont mis en ligne. Il se propose de diffuser également de cette manière l'horaire de la licence en informatique, orientation gestion. (FS)

Les changements d'horaires pour la licence en informatique, orientation gestion, sont annoncés par avis aux valves. (FS)

Congés-éducation payés

Les étudiants souhaitant recevoir l'attestation d'assiduité pour leur employeur, dans le cadre des congés-éducation payés doivent en faire la demande à la cellule de Charleroi. La cellule transmet cette demande au secrétariat des études. Le secrétariat des études établit ces attestations sur base d'un canevas fixe (date d'ouverture et de clôture des cours, dates des congés,…). L'Apparitrice signe ces documents. Les attestations sont transmises à la cellule de Charleroi par l'intermédiaire de l'un de ses membres ou sont envoyées directement aux employeurs. (FWSE)

Le secrétariat de la Faculté des Sciences prépare les formulaires pour l'octroi des congés-éducation payés. Il se charge de la première attestation d'inscription, des trois attestations trimestrielles d'assiduité (octobre, mars, juin), ainsi que de la dernière attestation concernant la session d'examens. Ces attestations sont directement envoyées par courrier au domicilie de chaque étudiant ayant demandé à en bénéficier.

La première attestation est faite a priori, en fonction du programme complet. La deuxième attestation est ensuite corrigée selon les dispenses qui ont éventuellement été accordées. (FS)

La cellule délivre l'information et le formulaire nécessaire à l'introduction de la demande de bénéfice du droit au congés-éducation payé. (TL1)

La gestion des congés-éducation payés est prise en charge par la cellule pour la Faculté de Psychologie et des Sciences de l'Education, mais par les secrétariats respectifs pour les deux autres facultés impliquées dans les formations à horaire décalé.

En début d'année, les étudiant ayant demandé à pouvoir bénéficier des congés-éducation payés reçoivent une attestation d'inscription régulière. Par la suite, ils reçoivent des attestations trimestrielles d'assiduité.

Quelle que soit la faculté concernée, la cellule établit quotidiennement les feuilles de présence à signer par les étudiants bénéficiaires lors de leur présence aux cours. (TL2)

Par rapport aux congés éducation payés, les membres de la cellule rédigent les feuilles que doivent signer les étudiants afin de prouver leur assiduité aux cours.

Les attestations trimestrielles d'assiduité sont également à retirer à la cellule. Elles sont toutefois parfois établies à Mons (FS et FWSE). (TA3)

En début de journée, les fiches d'assiduité sont complétées (dates, années d'étude et intitulé du cours). Elles sont mises à disposition des étudiants pour la signature. Elles sont classées par Faculté.

L'élaboration des attestations d'assiduité se fait à Charleroi par « Temps plein 2 » pour la faculté de psychologie et des sciences de l'éducation et dans les secrétariats respectifs pour la faculté des sciences et la faculté Warocqué. (TA4)

Syllabus

Il y a un stock de syllabus à Charleroi. La première chose à faire pour les membres de la cellule est d'être au courant des syllabus disponibles. Il s'agit ensuite de vendre les syllabus aux étudiants et de gérer le stock en relation avec les PUM. (TL1)

La cellule prend en charge l'approvisionnement en Syllabus pour les formations à horaire décalé. C'est-à-dire qu'elle assure leur transport et leur rangement. De même, elle vend les syllabus aux étudiants tout au long de l'année. Les étudiants sont servis et l'argent est encaissé. (TL2)

Son travail consiste à calculer ce qui est dû, à encaisser l'argent et à informer sur les syllabus manquants. (TA2)

Les syllabus peuvent être achetés par les étudiants à la cellule. Les membres de celle-ci veillent à ce que les syllabus nécessaires soient disponibles. (TA3)

Le membre de la cellule vend des syllabus et encaisse l'argent. Il informe des syllabus manquant. De même, il participe à la gestion ponctuelle du stock de syllabus (comptabilité) avant le transfert de l'argent aux PUM. (TA4)

Autre support de cours

La cellule assure également le prêt d'autres matériels (notes de cours laissées par le professeur, K7 vidéos,…). La première chose à faire pour les membres de la cellule est à nouveau d'être au courant de ce qui est disponible. (TL1)

Différents matériels (K7 vidéos, tests psychologiques,…) sont à la disposition des étudiants à la cellule. De même, différents supports pédagogiques y sont disponibles.

A la demande, la personne présente à la cellule prête le matériel ou le support recherché et note l'emprunt dans le calepin ad hoc, ou note la réservation si le matériel est déjà emprunté par un autre étudiant. Si le matériel ou le support tarde à être remis, un rappel est adressé à l'étudiant par téléphone ou par courrier. (TL2)

La gestion du prêt de matériel aux étudiants (K7 vidéos, tests,…) se fait selon le même principe. Il note dans le cahier ad hoc les réservations, les emprunts et les retours. (TA2)

Les enseignants laissent à la cellule les documents qu'ils veulent mettre à la disposition des étudiants. Une copie des ces documents peut être prêtée aux étudiants, une autre copie reste toujours à disposition dans une armoire dédiée à cet effet (dossiers suspendus). (TA3)

D'autre part, différents documents peuvent être empruntés ou consultés à la cellule. Les enseignants y laissent différents documents relatifs à leurs cours ; ceux-ci sont classés dans des fardes suspendues. D'autres matériels (K7 vidéos, tests psychologiques,…) peuvent également y être empruntés. Ces emprunts sont notés dans un cahier. (TA4)

Photocopies

La cellule vend des cartes de photocopie. (TL1)

Son travail consiste à calculer ce qui est dû, à encaisser l'argent et à informer sur les syllabus manquants. (TA2)

Les cartes de photocopie peuvent être achetées par les étudiants à la cellule. Les membres de celle-ci assurent également la première maintenance de la photocopieuse (bourrages, alimentation en papier, remplacement des cartouches d'encre,…). (TA3)

Bibliothèque

La cellule assure le prêt de livres de la bibliothèque de l'UMH à Charleroi aux étudiants. Pour emprunter un livre, ils doivent compléter une fiche de lecture. L'emprunt est également noté dans un carnet. « Temps partiel 1 » s'occupe de la gestion du retour des livres.

Les étudiants peuvent également emprunter des livres de la bibliothèque de l'UMH situés à Mons. Ils complètent les mêmes fiches de lecture et leur demande est transmise à Mons par l'intermédiaire de « Temps plein 1 ».

La cellule s'occupe également de la commande de livres pour la bibliothèque qu'elle gère. Ces achats se font sur le budget de Charleroi mais par l'intermédiaire de la bibliothèque. La cellule fournit les références exactes et l'indication du prix.

La cellule permet également aux étudiants de consulter certains mémoires d'étudiants. Ces demandes concernent surtout la licence en gestion de l'entreprise. Les étudiants peuvent faire leur choix dans le répertoire des mémoires disponibles et peuvent consulter ceux-ci. (TL2)

Les étudiants complètent une fiche qu'ils remettent à la cellule. Les emprunts sont également notés dans un carnet. La gestion de la bibliothèque comporte également la réservation de livres et le rappel aux étudiants en retard de restitution.

Les demandes peuvent également concerner des livres localisés à Mons. Ces demandes sont transférées. (TA2)

Le travail de la cellule par rapport à la bibliothèque consiste à informer les étudiants sur le prêt et le catalogue de la bibliothèque, à prêter les livres ou à transférer les demandes de prêt vers Mons. Il s'agit également de ranger les livres rendus par les étudiants et de rappeler à l'ordre les étudiants retardataires par courrier. (TA3)

Lorsqu'un étudiant demande à emprunter un livre, il complète une fiche. Cette fiche est conservée à la cellule. De plus, l'emprunt est noté dans un cahier. La gestion de la bibliothèque est assurée principalement par « Temps partiel 1 ». (TA4)

La Faculté des Sciences dispose d'un budget permettant aux professeurs de la licence en informatique, orientation gestion, d'acheter des livres à mettre à la disposition des étudiants sur le site de Charleroi. (FS1)

Conseil aux étudiants

Les étudiants de la candidature en sciences psychologiques et de l'éducation reçoivent plus ou moins toutes les six semaines un courrier d'information générale (horaires, cours, examens,…). (TL1)

Approximativement une fois par mois, « Temps plein 2 » envoie un courrier aux étudiants de la candidature en sciences psychologiques et de l'éducation. Ce courrier « Dernières infos » a pour objectif de tenir les étudiants au courant de l'actualité de la formation (horaire des cours ou des examens,…). (TL2)

Pendant l'année, les étudiants peuvent poser toutes leurs questions à la cellule (études, organisation des cours,…). (TL1)

Les étudiants peuvent demander des renseignements sur les cours à la cellule.

Plus particulièrement, les étudiants de la candidature en sciences psychologiques et de l'éducation peuvent demander des renseignements sur leur programme spécial ainsi qu'un conseil pour le choix des cours à option. Les fiches ECTS de chaque cours peuvent être consultées. Au moment de l'inscription à ces cours à optionnels, des listes sont affichées aux valves et les étudiants y indiquent leur choix. (TA4)

« FS 1 », en tant que professeur intervenant dans la licence en informatique, orientation gestion, a un rôle d'information des étudiants et de relais entre eux et les personnes pouvant plus directement les renseigner. (FS1)

Tout au long de l'année, les assistantes sociales font également le lien avec des services de la ville (CPAS, FOREM, tribunaux…) et peuvent devenir des personnes de référence pour certaines problématiques. (Ser So)

Information générale

Certaines informations générales reçues de Mons sont affichées aux valves appropriées. (TL2)

Des informations venant de la maison - mère et ne concernant pas directement la formation sont également relayées par affichage. (TA2)

Le service social gère le service « job » de l'UMH. Il gère les offres d'emplois pour les étudiants tant à l'intérieur de l'université que par rapport à des employeurs extérieurs. (Ser So)

Relation entre étudiants

Pour la candidature en sciences psychologiques et de l'éducation, il est demandé aux étudiants si leur adresse peut être communiquée à d'autres étudiants. Cette information est indiquée dans le répertoire manuel.

A la demande, les étudiants peuvent connaître les coordonnées d'autres étudiants en s'adressant à la cellule. Cette information peut être utile pour les problèmes de trajets en voiture ainsi que pour la constitution de groupes pour les travaux pratiques. (TL2)

Les étudiants peuvent laisser en dépôt à la cellule des documents qu'ils souhaitent se transmettre. Selon la valeur de ces documents, ceux-ci peuvent être laissés sur l'un des bureaux ou sur l'étagère attribuée à cet usage.

Dans les cas où le nombre de candidats aux postes de représentants étudiants dans les conseils de faculté est supérieur au nombre de postes à pouvoir, la cellule prend en charge l'organisation des élections sur le site de l'Université de Mons-Hainaut sur Charleroi (président, suppléant, urne,…). (TA3)

Examen

Le secrétariat des études se charge de la constitution de l'horaire des examens. Il envoie par courrier une demande des desiderata des enseignants. A partir de ces demandes, il confectionne une grille horaire. Le projet est entériné par le conseil d'administration de l'université. Une fois l'horaire établi de manière définitive, celui-ci est transmis à Charleroi ainsi qu'aux enseignants à titre de confirmation.

Le secrétariat des études ne s'occupe pas de l'affectation des locaux ni du suivi des modifications de l'horaire. Ces tâches sont prises en charge directement à Charleroi. (FWSE)

L'organisation des examens de la licence en informatique, orientation gestion, fait souvent l'objet d'une négociation entre les enseignants et les étudiants. Pour les examens organisés en session, l'horaire est mis au point par « FS 1 ». Le secrétariat de la Faculté des Sciences joue à ce niveau le même rôle que pour l'horaire des cours. (FS)

La politique encouragée dans la licence en informatique, orientation gestion, est l'organisation des examens en concertation avec les étudiants. Les dates d'examen sont souvent décidées lors des cours et suite à une discussion avec les étudiants. Ainsi, en janvier il n'y a pas vraiment de session d'examen. (FS1)

Pour la candidature en sciences psychologiques et de l'éducation, « Temps plein 2 » élabore les horaires de cours et d'examen (en session et hors session). Les enseignants la contactent ou elle leur téléphone afin de mettre en évidence les plages horaires possibles. Une fois ces desiderata exprimés et pris en compte, elle élabore un horaire, qui est ensuite mis en forme à l'aide d'un traitement de texte et affiché.

Les horaires de la Faculté des Sciences et de la Faculté Warocqué sont élaborés à Mons dans les secrétariats respectifs. (TL2)

Le secrétariat de la FPSE établit l'horaire des examens et défenses de mémoires organisés par la faculté à Mons. Il envoie aux professeurs une feuille leur permettant de signaler leurs desiderata. En cas de problème de concurrence de date, le secrétariat négocie un arrangement. (FPSE)

Les horaires sont établis à Mons (FWSE et FS) ou par la cellule (FPSE). Cette dernière prend également en charge l'inscription des étudiants aux deux sessions d'examens (par courrier ou en personne). Si nécessaire, les membres de la cellule surveillent des examens écrits et se chargent du transport des copies.

La gestion des points diffère également d'une faculté à l'autre. Pour les programmes spéciaux de candidature en sciences psychologiques et de l'éducation ou à horaire décalé, l'ensemble des points est géré par la cellule. Celle-ci reçoit donc les points des professeurs ou du secrétariat de Mons, informe les étudiants, les archive et prépare les délibérations. Pour les deux autres facultés (FS et FWSE), la cellule reçoit les résultats des étudiants par l'intermédiaire de l'enseignant ou du secrétariat et en informe les étudiants, mais l'archivage et la préparation des délibérations se fait à Mons dans les secrétariats respectifs. (TL1)

La cellule élabore (FPSE) ou reçoit de Mons (FS et FWSE) les horaires d'examens et les affiche ou les diffuse. Au mois de mai, elle met au point les formulaires d'inscription aux examens et les envoie aux étudiants. Elle récolte ces formulaires.

Dans certains cas, elle reçoit et reproduit les questionnaires et prépare les feuilles de réponse ou de brouillon nécessaires. Elle peut également assurer la surveillance des examens et dans ce cas prend en charge le retour des copies à l'enseignant (envoi ou dépôt).

Pour les programmes spéciaux de candidature en sciences psychologiques et de l'éducation ainsi que les candis à horaire décalé, l'ensemble des notes est récolté et classé par « Temps plein 2 ». Pour les deux autres facultés, les points sont gérés par les secrétariats respectifs.

Les étudiants à horaire décalé peuvent connaître leurs résultats en téléphonant ou en passant à la cellule. Cette information est parfois importante si elle conditionne un examen oral.

Les formulaires d'inscription à la seconde session sont également diffusés par la cellule. (TL2)

Au niveau de l'inscription aux examens, il affiche les listes d'inscription aux valves. Les étudiants font leurs choix et quelques jours avant l'examen ces listes sont retirées et éventuellement transmises aux enseignants.

Les questionnaires sont réceptionnés par la cellule et le cas échéant reproduits. Il assure la surveillance de certains examens et si nécessaire prend en charge le retour des copies vers l'enseignant. S'ils sont envoyés par courrier, les questionnaires sont photocopiés au préalable. (TA2)

Les questionnaires d'examen doivent parfois être photocopiés à la cellule, quand ils sont reçus par mail ou par fax. Dans ce cas, les feuilles de réponse et de brouillon y sont également préparées. Si l'enseignant ou l'un de ses assistants ne peut être présent, la surveillance de l'examen et le transfert des réponses des étudiants à l'enseignant sont également assurés par la cellule.

Les résultats des étudiants, quand ils sont reçus de la part des professeurs, sont classés et les étudiants sont informés lors de leur passage à la cellule ou par affichage aux valves correspondantes.

Après la proclamation, pour la licence en gestion de l'entreprise et la licence en informatique, les secrétariats respectifs envoient à la cellule une copie de la proclamation ainsi que le détail de la délibération. La

proclamation est affichée aux valves et les étudiants peuvent venir à la cellule consulter le détail de leurs notes. Les bulletins sont également réceptionnés et mis à la disposition des étudiants à la cellule. (TA3)

Après l'affichage de l'horaire d'examen, les documents d'inscription aux sessions sont conçus et envoyés aux étudiants.

Si l'enseignant ou l'un de ses assistants ne peut être présent, les copies d'examens sont réceptionnées et parfois multipliées. En cas d'absence d'autre surveillance, le membre de la cellule assure la surveillance de l'examen.

Après l'examen, les notes des étudiants sont souvent envoyées à la cellule. Elles y sont classées par faculté. Les étudiants viennent s'y informer de leurs résultats. (TA4)

Pour les examens de la FPSE organisés à Mons, si c'est un examen écrit, les étudiants sont inscrits automatiquement. Par contre, s'il s'agit d'un examen oral, avec éventuellement une possibilité de choix quant au jour de présentation, le secrétariat procède à l'inscription des étudiants.

Ainsi, le secrétariat affiche un avis demandant aux étudiants de venir s'inscrire aux examens oraux. Cette inscription se fait au comptoir ou par courrier. La liste obtenue est dactylographiée et transmise au professeur.

De même, si un examen oral de rattrapage est proposé suite à un examen écrit, le professeur communique les résultats au secrétariat. Ces résultats sont affichés et les étudiants qui le souhaitent peuvent s'inscrire au secrétariat pour l'examen oral.

Les résultats des étudiants de la FPSE inscrits à Mons sont gérés par le secrétariat de la Faculté. Les professeurs lui communiquent les résultats après les examens. (FPSE)

Résultat et délibérations

Le secrétariat des études gère les notes des étudiants aux examens et prépare les délibérations. Avant chaque session, il transmet aux enseignants des feuilles de relevé de points. Le secrétariat affiche également aux valves un avis annonçant la proclamation. Les enseignants remettent les listes de points au secrétariat. Avant la proclamation, celui-ci établit un tableau de délibération en classant les étudiants par moyenne de points décroissante, ainsi qu'un bulletin de notes individuel pour chaque étudiant. Il transmet le premier aux différents membres du jury et plus particulièrement à son secrétaire, et il transmet les seconds au président du jury.

Après la délibération, le secrétariat vérifie qu'il y a concordance entre la liste du secrétaire et les bulletins du président. Il rédige la proclamation des résultats, c'est-à-dire la liste des décisions prises par le jury. Ces décisions sont proclamées par le Doyen de la faculté, ensuite, elles sont affichées par le secrétariat des études. Les bulletins relatifs à la licence en gestion de l'entreprise à horaire décalé sont photocopiés et transmis à Charleroi par l'intermédiaire de l'un des membres de la cellule et mis à la disposition des étudiants. (FWSE)

Le secrétariat de la Faculté des Sciences envoie aux professeurs de la licence en informatique des feuilles de notes à compléter pour chaque examen dont ils ont la responsabilité. Les enseignants retournent ces feuilles de points au secrétariat. Celui-ci exige une trace écrite de la part des enseignants. Les points des examens y sont gérés à l'aide d'un logiciel spécifique. (FS)

Le secrétariat de la Faculté des Sciences gère les résultats des étudiants de la licence en informatique, orientation gestion. Il reçoit les notes des différents professeurs.

Ensuite, c'est le processus habituel. Le secrétariat prépare les documents pour la délibération. Après celle-ci, les résultats sont proclamés oralement. La proclamation est affichée aux valves à Charleroi. Un courrier est également envoyé aux étudiants.

La possibilité laissée aux étudiants de la licence en informatique de prendre de l'avance pour certains cours demande une grande vigilance dans la gestion des résultats. Il s'agit de ne pas oublier des notes. (FS1)

Pour les programmes spéciaux de candidature en sciences psychologiques et de l'éducation, « Temps plein 2 » prépare les délibérations. Durant l'année, elle remplit les grilles de points. Il existe des grilles différentes en fonction des programmes et des années d'étude. A partir de ces grilles reprenant l'ensemble des étudiants, elle sélectionne les étudiants susceptibles d'être délibérés, qui ont terminé. Elle complète alors les feuilles de délibération et calcule les pourcentages. « Temps plein 1 » participe aux délibérations. Pour les programmes spéciaux de candidature, les bulletins ou relevés de notes sont également réalisés à Charleroi.

Pour les deux autres facultés, la cellule reçoit de Mons les résultats des délibérations ainsi que les bulletins de points. Ces bulletins sont diffusés en main propre ou par courrier.

La cellule remet aux étudiants, en même temps que leur bulletin, les formulaires d'inscription à la seconde session (relevé des cours présentés en seconde session et bulletin de virement). (TL2)

Pour la Faculté des Sciences et la Faculté Warocqué des Sciences Economiques, la gestion des notes et la préparation des délibérations se fait à Mons.

Pour la Faculté de Psychologie et des Sciences de l'Education, la gestion de l'ensemble des points des programmes spéciaux est assurée à Charleroi. Les différentes notes des programmes spéciaux de candidature y sont archivées dans une farde, les tableaux de délibération ainsi que les bulletins y sont préparés. (TA4)

Le secrétariat FPSE établit des feuilles de notes, par cours, qu'il envoie aux professeurs. Après les examens, ces feuilles sont renvoyées au secrétariat. Celui-ci encode les résultats des étudiants (cours et stages, uniquement). Avant la délibération et la préparation des tableaux de délibé (un tableau par année d'études), le secrétariat s'assure qu'aucune note ne manque. Les bulletins sont imprimés et vérifiés. Des contacts téléphoniques sont pris si nécessaire.

La relecture s'accompagne d'une mise en évidence des notes inférieures à 10. Celles-ci sont soulignées sur les tableaux de délibération. Ces tableaux préparés sont transmis aux présidents de jurys respectifs. Il y a un jury de délibération par année d'études. Chaque membre reçoit également ces tableaux, non préparés.

Juste après la délibération, le secrétariat dresse le palmarès. A partir de la liste des étudiants inscrits, un classement des étudiants est établi par année d'études, par grade obtenu et par ordre alphabétique des noms et prénoms. Ce classement ou palmarès est remis au président de jury. Ce classement constitue également une vérification.

Les différents présidents de jury proclament les résultats à partir des différents palmarès. Le secrétariat affiche immédiatement cette proclamation.

Le secrétariat complète ensuite les bulletins des étudiants en y indiquant la décision des jurys de délibération. Les bulletins sont mis sous enveloppe. Quelques jours plus tard, ils seront disponibles au secrétariat de la Faculté. (FPSE)

Le secrétariat de la Faculté des Sciences, à l'aide du logiciel de gestion des points, prépare les tableaux de délibération. Pour les deuxièmes licences, ces tableaux sont incomplets car la délibération a lieu le jour de la défense des mémoires de fin d'études. (FS)

Après la délibération, le secrétariat de la Faculté des Sciences établit la proclamation à afficher ainsi que les bulletins de points pour la licence en informatique, orientation gestion. Tant la proclamation que les bulletins sont envoyés à Charleroi, d'abord par fax et ensuite par courrier (via un professeur ou « Temps plein 1 »). (FS)

Information sur le choix des orientations (psycho)

Le CICO organise à Mons une journée d'information pour les étudiants terminant le premier cycle de candidature en sciences psychologiques et de l'éducation. Cette journée a pour but de les aider à choisir les orientations qu'ils prendront durant leurs études de deuxième cycle.

Les différents services sont invités à présenter l'activité menée en leur sein. Les étudiants ont également l'occasion de discuter de façon plus personnelle avec les assistants ou les professeurs. (CICO)

Réinscription

Le service des inscriptions et des certificats (SIC) transmet au secrétariat des études les formulaires de réinscription pour tous les étudiants de la Faculté Warocqué. Un membre de la cellule de Charleroi trie les bulletins de réinscriptions relatifs aux étudiants de la licence en gestion de l'entreprise à horaire décalé et les transporte à Charleroi. (FWSE)

Au niveau de la réinscription, le rôle du secrétariat de la Faculté des Sciences consiste à communiquer au service des inscriptions et des certificats (SIC) les résultats de la délibération. Ces résultats sont encodés de manière informatique au secrétariat. Les documents de réinscription ne transitent pas par lui. (FS)

La cellule reçoit du Service des inscriptions et des certificats les documents de réinscription des étudiants. La cellule les envoie ou les donne aux étudiants au moment approprié, selon la réussite ou non de l'étudiant. Si nécessaire l'année de réinscription est modifiée par la cellule. (TL1)

Les documents de réinscription sont préparés par le Service des inscriptions à Mons (coordonnées des étudiants). Ils sont réceptionnés par la cellule, qui y joint différents documents, et diffusés par courrier ou en main propre. (TL2)

Les documents et bulletins de réinscription sont imprimés à Mons. La cellule de Charleroi les réceptionne et les diffuse en les donnant en main propre ou en les envoyant par courrier. (TA2)

Les fiches de réinscription sont également envoyées, pour les trois formations, à la cellule. Les étudiants peuvent l'y retirer en même temps que leur bulletin (FS et FWSE) et un virement nécessaire à l'inscription éventuelle à la seconde session d'examen. La fiche de réinscription doit parfois être modifiée par la cellule. Si l'étudiant ne vient pas retirer ces documents, ils sont envoyés par la poste. (TA3)

D'ici peu, les étudiants qui se réinscrivent en FPSE s'adresseront au secrétariat de la Faculté, et non plus au Service des Inscriptions et des Certificats. (FPSE)

Lorsque étudiant termine ou arrête ses études, un document circule entre les différents services (service social, cité, SIC, bibliothèques) pour vérifier s'il n'est plus débiteur de l'un de ces services. (Ser So)

Avant la première session d'examen, le SIC prépare pour chaque étudiant un courrier comprenant un virement afin de payer éventuellement les frais d'inscription à la deuxième session, ainsi que les documents nécessaires à la réinscription (un bulletin de réinscription avec le code étude de l'année supérieure, un bulletin de versement et des consignes). Ces lettres sont transmises aux secrétariats respectifs.

Chaque secrétariat remet aux étudiants les documents qui leur sont nécessaires. Après la première session : il remet le bulletin d'inscription à la deuxième session ou les documents de réinscription. Après la deuxième session : il remet les documents de réinscription, modifiés ou non selon la réussite de l'étudiant.

L'étudiant retourne par courrier son bulletin de réinscription, signé et éventuellement corrigé. Le SIC effectue alors un encodage rapide. L'étudiant règle le payement des frais d'inscription pour être inscrit de façon régulière. (SIC)

Les étudiants de la Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation inscrits à Mons qui sollicitent une troisième inscription dans une même année d'études ou une inscription sous condition pour l'année d'études postérieure à celle qu'ils ont ratée, doivent venir chercher un formulaire au secrétariat FPSE. Les demandes complétées sont remises au secrétariat et soumises au Doyen. Après l'accord de celui-ci, ces documents sont soumis à l'accord du Recteur. (FPSE)

Stage

Les étudiants peuvent obtenir des renseignements sur les stages et les possibilités de dispense de stage (formulaire) à la cellule. (TA3)

Mémoire

Pour la Faculté Warocqué, le règlement des mémoires ainsi que la liste des sujets proposés sont disponibles à la cellule. L'étudiant choisit un sujet et contacte le professeur, soit directement soit par l'intermédiaire de la cellule.

Les mémoires peuvent y être déposés. (TA3)

Dans le courant du mois de janvier ou de février, le secrétariat FPSE envoie un courrier aux étudiants de la Faculté susceptibles de présenter leur mémoire. Les étudiants reçoivent une brochure (où figurent des conseils méthodologiques ainsi qu'un rappel des dates de dépôt) et le bulletin de dépôt de mémoire à compléter pour la bibliothèque. Le secrétariat profite également de ce courrier pour demander aux étudiants de dernière année une confirmation des stages réalisés ainsi qu'une réponse à l'inscription éventuelle aux cours de l'agrégation. Cela lui permet de vérifier s'il dispose de tous les résultats nécessaires à la délibération des étudiants.

Les défenses de mémoire ont lieu en juin, en octobre et en mars. Les étudiants doivent déposer le résumé de leur travail au secrétariat en 65 exemplaires. Ces exemplaires sont diffusés dans les différents services en vue de la constitution des jurys. Les personnes susceptibles d'être membres d'un jury de mémoire (professeurs et personnel scientifique) répondent au secrétariat en précisant leurs choix et leurs disponibilités. Le secrétariat réalise une synthèse des réponses obtenues et en envoie une copie au Doyen.

La date de la constitution des jurys est fixée et lors d'un Conseil de Faculté, les jurys de mémoire sont déterminés. Le document de départ est ajusté par le secrétariat en fonction de ce qui s'est décidé en Conseil de Faculté.

Les étudiants déposent les exemplaires de leur mémoire au secrétariat et ceux-ci sont envoyés aux différents membres de jury. De même, l'horaire des défenses est envoyé aux membres de jurys et aux étudiants et est affiché aux valves.

Chaque président de jury reçoit du secrétariat une farde dans laquelle est repris l'horaire des présentations de mémoires ainsi qu'une feuille par étudiant. Sur cette feuille figurent le titre du mémoire, le nom du directeur, le nom du rapporteur. Cette feuille servira pour la préparation de la délibération. Les résultats de l'étudiant (pour les cours, stages et mémoire) y sont renseignés. (FPSE)

8.1.7. Valorisation / Insertion

Attestation de réussite

Les attestations provisoires de diplômes sont réalisées par le secrétariat des études. Elles sont relayées par un membre de la cellule vers Charleroi. (FWSE)

Après la délibération relative à la deuxième licence en informatique, orientation gestion, le secrétariat de la Faculté des Sciences imprime les attestations de réussite. Ces attestations sont signées par le Doyen de la Faculté. Le sceau de l'université y est également apposé. Les étudiants diplômés reçoivent les attestations provisoires de réussite en même temps que leur bulletin de dernière année. (FS)

Le secrétariat de la FPSE émet les attestations de réussite pour la candidature en psychologie et en sciences de l'éducation. Il rédige également les relevés de notes s'y rapportant. Ces documents sont élaborés à l'aide de canevas et sont authentifiés à l'aide du cachet de la Faculté et de la signature de l'apparitrice.

Par ailleurs, tous les licenciés en sciences psychologiques ou en sciences de l'éducation reçoivent automatiquement une attestation de réussite, en attente du diplôme proprement dit. (FPSE)

Le SIC peut fournir des attestations d'inscription pour l'année en cours ou pour les années antérieures. (SIC)

Diplôme

Le secrétariat des études élabore les modèles de diplômes. Ceux-ci doivent être approuvés par le conseil de faculté et le conseil d'administration de l'UMH. Par la suite, le secrétariat établit les diplômes proprement dits et les soumet à la signature des membres du jury avant de les envoyer au rectorat.

Lorsque les diplômes sont prêts, les diplômés sont avertis par courrier de la disponibilité de leur diplôme. S'ils en font la demande, le diplôme peut être transféré à Charleroi par l'intermédiaire d'un membre de la cellule. Quel que soit l'endroit où il en prend possession, le diplômé doit signer un accusé de réception, qui est conservé au secrétariat des études. (FWSE)

Les projets de diplômes pour la licence en informatique, orientation gestion, ont été acceptés par le conseil de faculté des sciences ainsi que par le conseil d'administration de l'UMH. Le secrétariat de la faculté veille à ce que les attendus du diplôme correspondent exactement au parcours de l'étudiant (base de l'admission au deuxième cycle des études universitaires). Il existe ainsi 14 modèles différents du même diplôme de licencié en informatique, orientation gestion. Les diplômes sont rédigés à partir des bulletins de points des différentes années.

Le professeur responsable de la délibération s'assure de la signature des différents professeurs lors des séances de délibération. Une fois signés, les diplômes sont retournés au secrétariat afin que le Recteur de l'UMH les signe à son tour et que le sceau de l'université y soit apposé. Les diplômes transitent également par le service des inscriptions et des certificats (SIC), de manière à pouvoir être vérifiés. Après ce contrôle, les diplômes retournent au secrétariat de la faculté des sciences. Les diplômés sont alors avertis de la disponibilité du document.

« Temps plein 1 » fait le relais entre le secrétariat et Charleroi si l'ancien étudiant préfère y retirer son diplôme. (FS)

La cellule est parfois un relais pour le retrait des diplômes par les étudiants. (TL1)

Les diplômes peuvent être transférés de Mons vers Charleroi. Ainsi, les anciens étudiants peuvent venir chercher leur diplôme directement à la cellule. Ils y signent un reçu. (TL2)

Les étudiants diplômés peuvent éventuellement venir retirer leur diplôme à la cellule. (TA3)

En Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation, il y a un diplôme spécifique pour chaque cycle ainsi que pour chaque secteur du deuxième cycle. Le secrétariat conçoit les différents modèles de diplômes. Les projets sont soumis au Conseil de Faculté et éventuellement adaptés, et ensuite présentés au Conseil d'Administration.

Le secrétariat réalise les diplômes, y compris pour les programmes spéciaux de candidature. Pour chaque étudiant, il mentionne sur le diplôme les cours suivis et s'assure de la correction des informations renseignées, tant pour les cours que pour les coordonnées de la personne. Quand tout est en ordre, chaque diplôme est reproduit sur papier cartonné.

De son côté, le Service des Inscriptions et des Certificats vérifie si l'étudiant est débiteur par rapport à l'Université. Un formulaire de départ est émis et circule entre différents services (Service social, Cité

universitaire, Bibliothèque). Si un problème se pose, le diplôme est bloqué jusqu'à ce que la situation soit régularisée.

Le secrétariat de la Faculté recueille la signature des membres du jury et les diplômes sont ensuite transmis au secrétariat du Recteur. La signature de celui-ci ainsi que le sceau sec de l'Université y sont apposés.

Quand le diplôme est disponible, le secrétariat de la Faculté envoie un courrier pour inviter les personnes à venir le retirer. (FPSE)

Lorsque étudiant termine ou arrête ses études, un document circule entre les différents services (service social, cité, SIC, bibliothèques) pour vérifier s'il n'est plus débiteur de l'un de ces services. Tant que ce sera le cas, il ne recevra pas son diplôme. (Ser So)

Au niveau des diplômes, le SIC intervient sur deux points. D'abord il vérifie si l'étudiant est bien en ordre de payement. Ensuite, il contrôle si les renseignements inscrits sur le diplôme sont justes et complets. Lorsqu'un problème se pose, le SIC envoie une lettre au Recteur pour lui demander de laisser le diplôme en suspens. (SIC)

Suivi

Il est fréquent que, après leurs études de candidature, des étudiants inscrits en licence en sciences psychologiques ou en licence en sciences de l'éducation continuent à demander des conseils à la cellule. (TL2)

Offre d'emploi

Les offres d'emploi reçues à la cellule sont affichées aux valves les plus appropriées. Cette offre d'emploi est éventuellement transmise au CICO. (TL2)

Les offres d'emploi qui parviennent à la cellule sont affichées aux valves les plus adéquates. (TA3)

Quand des offres d'emplois parviennent à la cellule, elles sont affichées aux valves correspondantes. (TA4)

La cellule emploi a deux activités principales : elle aide les diplômés à rédiger leur CV et à préparer leur recherche d'emploi, d'une part, et elle diffuse des offres d'emploi, d'autre part.

La cellule emploi prend contact par courrier avec les nouveaux diplômés à la sortie de chaque promotion. Elle reçoit la liste des diplômés pour chaque faculté et, après un délai de plus ou moins un mois, elle envoie un courrier proposant son aide dans la recherche d'emploi. Les personnes intéressées sont invitées à un entretien individuel où elles ont la possibilité de discuter d'un CV qu'elles ont d'ores et déjà rédigé. Des conseils leur sont fournis. Une fois le CV finalisé, ces personnes en laissent un exemplaire à la cellule emploi et lui communiquent une adresse e-mail de contact.

Les offres d'emploi sont également centralisées à la cellule emploi. Elle veille à ce que ces offres lui soient envoyées par courrier électronique. Ainsi, elles peuvent facilement être envoyées aux diplômés susceptibles d'être intéressés.

Une fois par an, les personnes dont les coordonnées sont dans la base de données sont sollicitées afin de déterminer si elles souhaitent encore bénéficier du service de la cellule emploi. La base de données est ainsi régulièrement mise à jour. (CICO)

Le secrétariat de la Faculté, quand il reçoit des offres d'emploi les renvoie vers la cellule emploi du CICO. Si cela peut intéresser directement les étudiants, elles sont éventuellement affichées aux valves. (FPSE)

Le secrétariat de la Faculté des Sciences propose aux étudiants de la licence en informatique, orientation gestion, de compléter un formulaire autorisant la diffusion de leurs coordonnées à d'éventuels employeurs à la recherche de travailleurs. Ces formulaires sont à la cellule, à Charleroi.

Quand le secrétariat reçoit une offre d'emploi, il transmet soit l'information aux étudiants qui se sont manifestés, soit les coordonnées des étudiants ayant marqué leur accord à l'employeur. (FS)

Relation avec les anciens

Le Secrétariat FPSE est mis à contribution pour l'organisation d'événements associés à la vie de la Faculté (commémoration de la 30ème promotion,…). Il lui est demandé, notamment, d'effectuer l'envoi des invitations. (FPSE)

8.1.8. Actions générales

Relation avec les différents services

Temps plein 1 fait le lien et assure le suivi entre les implantations de Mons et de Charleroi. Elle va régulièrement voir les différents services de la maison mère (SIC, secrétariats, bibliothèques, PUM,…). (TL1)

Lorsque les étudiants doivent communiquer des travaux aux enseignants, (rapports de stage, travaux pratiques,…) ils peuvent les déposer à la cellule, qui se charge de les transmettre au professeur. (TP3)

Avis

Celui qui reçoit l'avis le dactylographie éventuellement et l'affiche. Il existe différentes valves par faculté (une valve par année et une valve « informations générales »). Pour la candidature en sciences psychologiques et de l'éducation, il existe une valve dans laquelle les étudiants ne peuvent manipuler les avis et une valve qui est ouverte (constitution de listes,…). (TL2)

Après réception de l'information, celle-ci est notée dans la bible correspondante (en fonction de la faculté concernée) et/ou retranscrite sous forme d'avis. (TA2)

Les avis sont rédigés à partir de modèles (entête de la faculté,…). Ils sont affichés aux valves correspondantes et archivés, par faculté, dans une farde. Pour la FWSE, le même avis est également diffusé à « Temps partiel 3 » et au secrétariat de la Faculté. (TA4)

Bible

Il existe un cahier de communication par faculté, appelés bibles. Chacun des membres de la cellule y note ce que chacun doit savoir. En général, on y note un tas de détails.

En arrivant à la cellule, la première chose à faire est de lire les bibles. (TL2)

Afin que les différents membres de la cellule aient accès à l'ensemble des informations importantes, celles-ci sont notées dans des cahiers appelés « bibles ». Chaque faculté fait l'objet d'un tel cahier. (TA4)

Courrier

Les différents courriers sont rédigés au fur et à mesure de la journée et accumulés dans le bac courrier. En fin de journée, ils sont timbrés à l'aide d'une machine et mis en sac. Ces sacs sont déposés dans une boite aux lettres en face de l'Université. (TA4)

8.2. Accompagnement, étape par étape à la FPMs

8.2.1. Accès

Programme de cours

La formation d'ingénieur civil en informatique et gestion à horaire décalé a été conçue au départ pour le recyclage des ingénieurs des mines. Aujourd'hui, l'évolution de ce programme se fait en fonction de l'évolution de l'ensemble des études et du personnel de la Faculté. Les cours dispensés à Charleroi sont donnés par les mêmes enseignants qu'à Mons et le programme des cours est identique. La seule différence entre les études de jour et à horaire décalé réside dans une réduction importante des exercices et travaux. Ce programme de cours est révisé par la Commission de diplôme « informatique et gestion ». Celle-ci se réunit plusieurs fois par an pour des changements ponctuels. Tous les 5 ou 7 ans, cette Commission revoit en outre le programme en profondeur. Elle concerne à la fois la spécialité IG dispensée à Mons et à Charleroi. Des étudiants de IG Charleroi en sont d'ailleurs membres et sont invités plus particulièrement à participer quand la Commission envisage de traiter de la formation à horaire décalé.

Pour les formations en Sécurité Hygiène et Embellissement des lieux de travail, la révision du programme se fait en fonction de la disponibilité des professeurs mais également par rapport à l'évolution du décret qui la réglemente. La Commission correspondante se réunit très rarement. De même, la formation en Coordination de Chantier Mobile est régie par décret et son évolution est discutée au niveau de la Communauté française.

Officiellement, des Commissions de diplôme existent pour les différentes formations continues. Mais, en pratique, le coordinateur de la formation propose des adaptions et celles-ci sont actées par le Conseil de Faculté. L'étape formelle de la Commission de diplôme n'existe en pratique que pour les sections classiques, dont IG. Le Doyen de la Faculté est le président des Commissions de diplôme relatives à la formation continue.

Le conseil de direction, partie interne du Conseil d'Administration, examine le programme de base des différentes formations. Il intervient pour la nomination et la titularisation des enseignants. (FPMs3)

Organisation de la Formation Continue

La formation d'ingénieur civil en informatique et gestion est sous la responsabilité du Doyen et du secrétariat des études. Les formations en Gestion totale de la qualité, en Techniques environnementales, en SHE et en CCM sont coordonnées par le service « Formation continue », sous la direction de « FPMs4 ». Celui est maintenant officiellement responsable de la Formation Continue de la FPMs. En outre, chacune de ces formations dispose également d'un responsable scientifique. (FPMs3)

Parmi les formations organisées par la Faculté Polytechnique de Mons qui s'adressent aux personnes insérées professionnellement, seule la formation IG Charleroi est gérée par le secrétariat des études. Une Cellule Formation Continue se charge depuis deux ans de l'organisation de l'essentiel de ces programmes. Le programme d'ingénieur civil en informatique et gestion dispensé à horaire décalé est un cycle de trois ans qui se déroule à Charleroi. (Sec Etu)

Publicité

Depuis cinq ans, des publicités pour le DES en Gestion Totale de la Qualité sont insérées dans des magazines spécialisés. L'expérience a mis en évidence les magazines les plus « porteurs ». Chaque année, il y a des contacts avec ces revues et celles-ci envoient toutes les informations nécessaires à l'insertion d'une annonce publicitaire (tarifs, contenu, bon de commande,…).

Pour les autres formations (DEC en Techniques environnementales, DEC en Sécurité, Hygiène et Embellissement des lieux de travail, et DEC en Coordination de Chantiers Mobiles), la responsabilité de la coordination vient d'être réattribuée et la même démarche de publicité devrait être adoptée.

La publicité se fait également par « mailing » et l'envoi d'une brochure d'information ainsi que d'explications relatives aux formations. (FPMs1)

La publicité est élaborée par le service du coordinateur. La publicité relative aux troisièmes cycles diffusée dans la presse y est conçue. (FPMs2)

Le Secrétariat des formations continues organise la publicité pour quatre formations : le DES en gestion totale de la qualité, le DEC en techniques environnementales, le DEC en sécurité, hygiène et embellissement des lieux de travail ainsi que la formation complémentaire en coordination de chantiers mobiles.

Pour le DEC en sécurité, hygiène et embellissement des lieux de travail, le service n'a pas à faire à proprement parler de publicité. Cette formation est une obligation pour toute une catégorie de personnels et le recrutement se fait plutôt par le bouche à oreille au sein des entreprises. (FPMS12)

Le Doyen révise et adapte les documents d'information concernant la formation IG Charleroi. « FPMs4 » prend en charge l'adaptation des brochures relatives à 4 formation : Gestion totale de la qualité, Techniques environnementales, SHE, Coordination de chantiers mobiles. Ces deux personnes échangent leurs avis sur les modifications apportées.

Les décisions par rapport à l'édition et la diffusion de ces documents sont prises par le Service des Relations publiques, sous la responsabilité du Recteur. « FPMs4 » participe à la décision vis-à-vis de l'ensemble des formations continues. (FPMs3)

Le Doyen et la "Commission Brochure" revoient le texte de la brochure d'information concernant la formation IG Charleroi. Une fois approuvé, le texte est envoyé à une firme extérieure, qui réalisera la version finale.

Le secrétariat dispose d'un fichier reprenant les coordonnées de tous les ingénieurs industriels diplômés. Ceux-ci peuvent bénéficier d'une passerelle vers le deuxième cycle en IG et constituent donc un public auquel la brochure est envoyée par mailing. (Sec Etu)

Evénements d'information

Les deuxièmes cycles complémentaires et troisièmes cycles de la FPMs sont représentés dans des salons d'information, mais plutôt dans des salons orientés vers l'entreprise. (FPMs1)

Le service est également présent lors d'événements d'information. (FPMs2)

La FPMs propose une journée d'information à Charleroi. C'est une présentation générale de la faculté, mais il y est plus particulièrement exposé les possibilités de formation sur le site carolo.

Au salon de l'étudiant, la FPMs est représentée tant par des membres du personnel administratif que par des membres du personnel scientifique. Les premiers fournissent une information générale, les seconds apportent des réponses aux questions plus pointues. S'il n'est pas possible de répondre directement, les questions sont notées et un courrier est envoyé par la suite. (FPMs3)

La Faculté Polytechnique de Mons organise chaque année une journée portes ouvertes à Charleroi. (Sec Etu)

8.2.2. Accueil / Pré orientation / Information

Accueil des visiteurs et des étudiants

La Faculté Polytechnique de Mons organise à Charleroi deux formations : la formations d'ingénieur civil en informatique et gestion, et le DES en gestion totale de la qualité. « IUH » accueille les visiteurs et les étudiants dans le bâtiment où sont organisées ces formations. Elle a le plus souvent affaire aux étudiants, mais si des personnes prennent des renseignements auprès d'elle, elle renvoie vers la Faculté Polytechnique. Si la demande est formulée par téléphone, elle donne le numéro du secrétariat des études ; si la personne se présente dans le bâtiment, elle lui fournit éventuellement une brochure d'information. (IUH)

Demandes d'information

Les contacts se font le plus souvent par mail ou par téléphone. (FPMs1)

Pour les quatre formations dont le Secrétariat des formations continues s'occupe (DES en TQM, DEC en TE, DEC en SHE et formation complémentaire en coordination de chantiers mobiles), toutes les demandes d'information leur sont renvoyées. (FPMs12)

Le secrétariat des études répond aux demandes d'information relatives à la formation d'ingénieur civil organisée à horaire décalé. Si une demande plus particulière est formulée, le Doyen peut y répondre. Ces demandes sont adressées par téléphone et de plus en plus souvent par mail.

Le service « formation continue », sous la responsabilité de « FPMs4 », répond aux demandes d'information concernant quatre programmes : le DEC en gestion totale de la qualité, les DES en SHE et en techniques environnementales, ainsi que la formation complémentaire en coordination de chantiers mobiles. (FPMs3)

Réponses aux demandes d'information

Il y a d'abord une présentation générale et une discussion à propos de la formation envisagée. Il s'agit de répondre à leurs questions, de façon un peu plus large que ne le font les fiches techniques.

Il y a ensuite envoi de différents documents : la fiche d'inscription, le programme des cours, le feuillet publicitaire ainsi qu'une lettre d'accompagnement avec les coordonnées de contact. Le candidat étudiant doit compléter un dossier.

Une trace de la personne qui a demandé des renseignements est conservée dans un cahier. Il y est noté le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et la manière dont la personne a eu connaissance de l'existence de la formation. (FPMs1)

Les demandes d'information se font par téléphone, par mail et plus rarement directement par des personnes qui se rendent directement dans le service.

En réponse à cette demande, il est envoyé une brochure d'information ainsi qu'un dossier de candidature à compléter et renvoyer. (FPMs2)

Les personnes intéressées par la formation IG Charleroi contactent le secrétariat par téléphone, courrier électronique ou postal. Ce dernier répond à la demande, envoie la documentation et conseille de retéléphoner après lecture, s'il y a des informations complémentaires à préciser. (Sec Etu)

Archivage des demandes

Les demandes de renseignement sont classées. Il est fait mention des documents envoyés ainsi que des prolongements de la demande de renseignement (réception d'un dossier de candidature,…). (FPMs2)

8.2.3. Positionnement

Réception des dossiers de candidature

Les candidats doivent envoyer un dossier d'inscription (études antérieures, expérience professionnelle, éventuellement moyens de subsistance). Ainsi qu'une copie de leurs diplômes. Le dossier est alors constitué. (FPMs2)

Les personnes intéressées par le programme d'études de deuxième cycle en IG à Charleroi doivent envoyer un dossier de candidature au secrétariat des études. Ce dossier doit comprendre : une lettre de motivation, un C.V. restreint et des copies des diplômes antérieurs. (Sec Etu)

Examen des dossiers de candidature

Les dossiers de candidature sont retournés à la Faculté. Les dossiers y sont soumis au responsable de la coordination des formations. Si le candidat est issu de l'enseignement universitaire, il est admis d'office ; dans le cas contraire le parcours professionnel est examiné. Il s'agit de vérifier si la personne sera capable de suivre les cours.

Un avis est arrêté par le coordinateur. Une lettre est envoyée aux différents candidats. Les refus sont motivés. Les réponses positives sont accompagnées d'explications sur la marche à suivre. (FPMs1)

Les dossiers de candidature sont examinés. Pour le DES en Gestion Totale de la Qualité ainsi que le DEC en Techniques environnementales, « FPMs4 » se charge du positionnement. Pour les DEC en Sécurité hygiène et embellissement des lieux de travail ainsi que le DEC en Coordination de chantiers mobiles, la décision est prise par le secrétariat des études et le Doyen. (FPMs2)

Un dossier à compléter a été envoyé aux personnes souhaitant s'inscrire. Ce dossier est examiné par le coordinateur administratif des différentes formations (« FPMs4 »). Ce dernier est également coordinateur pédagogique pour le DES en TQM et le DEC en TE. Un autre enseignant est quant à lui coordinateur pédagogique pour le DEC en SHE et la formation en coordination de chantiers mobiles.

Le dossier de candidature sert également de dossier d'inscription. Il s'agit d'un seul et même dossier. (FPMs12)

Tous les étudiants qui souhaitent s'inscrire à une formation continue de la FPMs doivent au préalable rentrer un dossier de candidature. Ce dossier est examiné par le Doyen lorsque la formation visée est IG Charleroi. Pour les quatre autres formations, c'est « FPMs4 » qui statue.

Pour IG Charleroi, si le dossier est clair, le Doyen prend la décision d'accepter ou de refuser l'inscription et répond. Si la décision à prendre est plus sujette à discussion, la Commission de diplôme peut intervenir. Le président de cette commission prend connaissance du dossier, l'évalue et éventuellement en réfère aux enseignants composant la commission. La réponse officielle vient toujours cependant du Doyen. Et celle-ci peut parfois attirer l'attention du futur étudiant sur des matières susceptibles de lui poser des problèmes. La lecture d'ouvrages de référence peut lui être conseillée. (FPMs3)

Les dossiers récoltés sont examinés par le Doyen qui prend la décision pour chacun d'eux si la personne peut être admise à la formation d'IG Charleroi. Si la réponse est négative, le secrétariat envoie un courrier expliquant que le candidat ne respecte pas les conditions d'admission. Si les conditions requises sont satisfaites, la réponse

du Doyen est envoyée avec les formulaires d'inscription (fiche signalétique, fiche personnelle complémentaire) et les instructions pour le paiement. (Sec Etu)

8.2.4. Construction

Inscriptions

Le secrétariat des études prend en charge l'inscription des étudiants d'IG Charleroi. Ceux-ci doivent obligatoirement dès le départ préciser s'ils s'inscrivent à seulement certains modules (certificats) ou à l'ensemble de ceux-ci (diplôme d'ingénieur civil). Dans ce dernier cas, l'étudiant doit généralement suivre le module d'ajustement. Le service Formation continue gère les quatre autres programmes (TQM, SHE, TE, CCM).

Si la formation entreprise est un programme officiel, reconnu par le Conseil des Recteurs de la Communauté française, le secrétariat des études veille au respect des exigences en termes d'informations statistiques. Les étudiants concernés complètent des formulaires standards et le secrétariat des études communique les informations nécessaires au CReF. (FPMs3)

Lorsque la candidature est acceptée, aux environs du mois d'août, les futurs étudiants reçoivent l'horaire, le programme, la facture pour les frais d'inscription, le plan d'accès, ainsi que toutes les explications relatives au fonctionnement. (FPMs1)

Lorsque le dossier est accepté, le service envoie aux futurs étudiants un courrier confirmant la décision, des explications complémentaires relatives aux programmes et aux horaires, ainsi qu'une invitation à régler les frais d'inscription. La date du premier cours est bien précisée. (FPMs2)

Les inscriptions à la formation IG Charleroi se font généralement par courrier postal. Les personnes renvoient les deux formulaires complétés ainsi que deux photos d'identité. Elles payent les frais d'inscription. Les deux formulaires d'inscription ont deux fonctions différentes. Le premier est conforme aux exigences du CReF en matière d'information statistique, c'est un formulaire standard. Le second est destiné à la Faculté Polytechnique elle-même.

Le secrétariat vérifie si les formulaires d'inscription (fiches) sont complets et si l'étudiant a payé ses droits d'inscription. Si ce n'est pas complet, une secrétaire téléphone ou envoie un courrier (électronique ou postal) à l'étudiant. Lorsque que le dossier est complet et les frais sont payés, l'étudiant est inscrit. Le secrétariat transfert alors les informations nécessaires à la confection des cartes d'étudiant au Centre Informatique. Pour les anciens étudiants, c'est le secrétariat qui actualise les cartes. Quand un dossier est en ordre, le secrétariat des études peut alors envoyer à l'étudiant ses attestations d'inscription régulière et sa carte d'étudiant. (Sec Etu)

Frais d'inscription

Le payement des frais d'inscription se fait à l'aide d'une facture envoyée aux futurs étudiants. Pour le DES en Gestion Totale de la Qualité, le contrôle est plus simple car le versement des frais d'inscription se fait sur un compte spécifique. Par contre, pour les autres formations, le versement se fait sur un compte géré par le service comptabilité de la FPMs. Le service du coordinateur est informé par le service comptabilité des versements effectués. (FPMs1)

En général, c'est l'employeur qui finance la formation. Mais pour le DEC en Techniques environnementales, les frais d'inscription dépendent de la démarche de la personne. Si la démarche de formation est une démarche privée, les frais d'inscription sont moins élevés.

Les futurs étudiants reçoivent une facture. Le service comptabilité informe régulièrement des étudiants ayant régularisé les droits d'inscription. (FPMs2)

Le règlement des frais d'inscription pour chacune des formations se fait sur des comptes spécifiques. Les frais d'inscription sont annuels mais ne sont pas harmonisés.

Pour le DES en gestion totale de la qualité, les frais d'inscription financent la formation. Ils incluent le coût des notes de cours ainsi que d'autres aspects (sandwichs,…). Un étudiant qui présente son travail de fin d'études une ou plusieurs années après avoir suivi les cours n'a pas à se réinscrire.

Pour le DEC en techniques environnementales, il y a plusieurs possibilités. Si la formation relève d'une démarche personnelle, les frais d'inscription sont moindres. Il y a d'autre part la possibilité de suivre l'ensemble des modules ou uniquement certains certificats. La personne doit déterminer dès le départ si elle veut obtenir le DEC et donc présenter l'ensemble des certificats. Dans ce dernier cas, l'équivalent d'un minerval est transféré du compte de la formation vers le celui de la Faculté. Le coût des notes de cours est inclus dans les frais d'inscription.

Les frais d'inscription au DEC en SHE sont ceux d'une inscription à l'université (minerval). Ceux-ci sont transférés sur le compte de la Faculté. En plus de cette somme, l'étudiant a la possibilité de payer les frais de notes de cours en début d'année. Le coût de ces notes est estimé et les étudiants peuvent payer un « forfait ».

Les frais d'inscription à la formation complémentaire en coordination de chantiers mobiles financent l'organisation de la formation. Un système de forfait pour les notes de cours est proposé aux étudiants. (FPMs12)

Les formations correspondant à des diplômes (DEC, DES, IG Charleroi) ont des frais d'inscription correspondant au minerval légal. Il existe des possibilités d'exonération partielle. Une telle demande doit être adressée au Recteur, car c'est lui qui prend ce genre de décision. Quant à la formation en Coordination de chantier mobile, les droits d'inscription couvrent les frais d'organisation.

La FPMs n'a pas renouvelé sa demande d'agrégation pour l'utilisation des chèques formation. Le nombre d'utilisateurs potentiels y est trop faible. (FPMs3)

Dispenses

Si un étudiant fait une demande de dispense pour un seul cours, il l'adresse directement au professeur concerné. Si un même étudiant veut bénéficier de plusieurs dispenses, il confie son dossier au Doyen et celui-ci se charge d'en faire parvenir une copie aux différents professeurs impliqués. Ceux-ci prennent la décision de l'octroi de la dispense sur base du dossier (cours suivi, résultat obtenu).

C'est toujours le Doyen qui écrit le document officiel d'octroi de dispense de cours et qui envoie la réponse à l'étudiant. (FPMs3)

Pour IG Charleroi, les étudiants qui souhaitent des dispenses s'adressent par courrier aux professeurs concernés. Ils joignent la preuve du cours suivi. Les professeurs évaluent la correspondance du cours reçu antérieurement par rapport à leur propre cours. Ils envoient leur avis au Doyen, qui répond par courrier aux étudiants. C'est toujours le secrétariat des études qui se charge des envois du Doyen.

En outre, le secrétariat des études prend notes des dispenses accordées aux étudiants inscrits en IG Charleroi car il en gère les résultats aux examens. (Sec Etu)

Dossier des étudiants

Les dossiers d'inscription sont conservés dans le service. Chaque étudiant y a son dossier. (FPMs2)

Le dossier individuel de chaque étudiant inscrit en IG Charleroi est conservé au secrétariat des études. (Sec Etu)

8.2.5. Entrée

Horaires

Les horaires de cours pour le DEC en Techniques Environnementales et le DES en Gestion Totale de la Qualité sont élaborés par le service du coordinateur des formations de deuxième et troisième cycle.

Les horaires de cours pour les DEC en SHE et en Coordination des chantiers mobiles sont élaborés par le secrétariat des études. C'est donc pris en charge par le secrétariat et transmis ensuite au service du coordinateur. Une évolution à ce niveau est probable.

Les étudiants sont informés de l'horaire par mail, avec accusé de réception. Si nécessaire un courrier postal est envoyé. (FPMs1)

Les enseignants sont contactés durant les vacances afin de négocier un horaire de cours. En septembre, l'horaire est déterminé. Cet horaire est susceptible de changer mais dans les grandes lignes il ne bougera plus. (FPMs1)

L'horaire pour les quatre formations est établi par le Secrétariat des formations continues. Il contacte les professeurs et négocie directement avec eux. Pour le DEC en SHE, les cours ont lieu les jeudis et vendredis ; pour le DEC en TE, les cours sont organisés les mardis et jeudis ; pour le DEC en TQM, les cours ont lieu à Charleroi les lundis, vendredis et samedis ; pour la formation en coordination de chantiers mobiles, enfin, les cours se déroulent les mercredis et samedis. Ces deux dernières formations sont organisées à horaire décalé.

Le secrétariat des formations continues veille à ce qu'il n'y ait pas de concurrence entre les différentes formations. En effet, certains professeurs enseignent dans plusieurs des formations. (FPMs12)

L'horaire du deuxième cycle d'ingénieur civil en informatique et gestion et du troisième cycle en gestion totale de la qualité sont établis à Mons en début d'année et sont envoyés à Charleroi pour être affichés aux valves respectives. Ce sont des horaires officiels et qui ne sont, sauf exception, pas modifiés. (IUH)

Le secrétariat des études organise l'horaire des cours pour IG Charleroi. Il reprend la grille horaire d'il y a deux ans, l'envoie à tous les professeurs et recueille leurs desiderata. En cas de problème, le Doyen décide.

Cet horaire est envoyé à tous les étudiants potentiels une semaine avant le début des cours. (FPMs3)

Le Doyen et le Président de la Commission de diplôme établissent l'horaire de cours pour IG Charleroi. L'horaire est envoyé à l'Interuniversitaire, à Mons ou directement à Charleroi, pour affichage aux valves à Charleroi. Il est également envoyé par mail aux étudiants. (Sec Etu)

Séance d'accueil

Une séance d'accueil est prévue lors du premier cours de chaque formation. Cet accueil est pris en charge par les responsables des différentes formations. (FPMs1)

Un accueil a lieu lors de la première séance de cours de chaque formation. Le Doyen intervient à chaque fois au nom de la Faculté. Pour les formations dépendant du service de Formation continue, « FPMs4 » participe également à cet accueil. Le Doyen le présente comme le premier interlocuteur des étudiants. (FPMs3)

Liste des inscrits

Les enseignants reçoivent une liste des étudiants inscrits. Il a régulièrement un relevé des étudiants présents aux cours afin de permettre une analyse du suivi. (FPMs2)

Les feuilles de présence ont été instaurées initialement pour le DES en gestion totale de la qualité. Le but premier était un contrôle de l'assiduité et la mise en évidence des éventuelles inscriptions fictives.

L'utilisation de ces feuilles de présence a été généralisée aux autres formations gérées par le Secrétariat des formations continues. Les contrôles de connaissance sont relativement peu nombreux mais la présence aux cours est souhaitée. Un étudiant peu présent pourrait se voir refuser une réinscription.

Ces feuilles de présence sont gérées par des étudiants délégués, qui les renvoient régulièrement au Secrétariat de la formation continue. (FPMs12)

8.2.6. Suivi

Maintenance du bâtiment

La formation d'ingénieur civil en informatique et gestion ainsi que le DES en gestion totale de la qualité sont organisés à Charleroi dans les bâtiments de l'Interuniversitaire hennuyère. « IUH » s'occupe de l'ouverture et de la fermeture de la maison et des salles de cours. Elle s'assure que tout soit en ordre de fonctionnement. En semaine, la formation IG Charleroi a lieu le mardi et le jeudi soir, et le DES se déroule le lundi et le vendredi soir. Le samedi, toutes les formations sont organisées. (IUH)

Congés-éducation payés

Le secrétariat des études établit les attestations spécifiques nécessaires aux étudiants inscrits en IG Charleroi demandant à pouvoir bénéficier des congés-éducation payés. Ces attestations précisent : l'année d'études, le nombre d'heures de cours, le nombre d'heures de présence et le nombre d'heures d'absence. (Sec Etu)

Valves

Les informations à afficher aux valves sont transmises au secrétariat des études, qui gère les clés des valves. (FPMs1)

Les deux formations relatives à la sécurité disposent de valves à proximité des auditoires où elles sont organisées. (FPMs12)

Locaux

Les locaux sont réservés auprès du secrétariat des études et du rectorat. (FPMs1)

La réservation des locaux et du matériel se fait en fonction des demandes et des besoins des professeurs. La réservation des locaux se fait auprès du rectorat.

En ce qui concerne le DEC en SHE, cette réservation se fait de semaine en semaine car les cours changent toutes les semaines. (FPMs2)

Les locaux sont réservés auprès du Secrétariat des études. Les deux formations relatives à la sécurité (SHE et CM) sont organisées chacune dans le même auditoire durant toute l'année. Les différents modules du DEC en techniques environnementales sont localisés en fonction des besoins spécifiques à chaque module. Quant au DES, il se déroule essentiellement à Charleroi. (FPMs12)

De même, l'attribution des locaux pour les différentes années de ces deux formations reste inchangée depuis plusieurs années et est fixe. Les étudiants d'une année déterminée ont toujours cours dans la même salle. (IUH)

L'attribution des salles de cours pour la formation en IG Charleroi est prise en charge par l'Interuniversitaire. Pour ce faire, elle se base sur l'horaire reçu du secrétariat des études en début d'année. (Sec Etu)

Matériels pédagogiques

Les professeurs font part de leurs desiderata au point de vue matériel pédagogique auprès du service du coordinateur. Ces demandes sont transmises au secrétariat des études, au rectorat ou à l'interuniversitaire (pour le DES en Gestion Totale de la Qualité). Le matériel demandé est installé avant le cours. Les salles de cours sont ouvertes par les personnes directement sur place. (FPMs1)

Elle veille également à ce que le matériel nécessaire soit accessible. Les clés des différentes armoires sont disponibles auprès d'elle (projecteurs, télécommandes,…). (IUH)

Cartes de photocopies

Une photocopieuse est disponible dans le bâtiment de l'Interuniversitaire à Charleroi. « IUH » gère la vente des cartes de photocopie. (IUH)

Relais entre Charleroi et la FPMs

« IUH » assure un certain suivi des étudiants inscrits à une formation dans les bâtiments de l'Interuniversitaire hennuyère à Charleroi. En début d'année, elle reçoit les demandes des étudiants concernant différents documents (cartes d'étudiants, attestations d'inscription,…). A l'occasion, elle fait le relais avec la FPMs par l'intermédiaire des enseignants.

Parfois, les enseignants de la FPMs transmettent à « IUH » des documents à afficher aux valves à Charleroi. En général, les informations transitent par les professeurs. Il arrive que celles-ci passent par la Rue des Dominicains.

Si « IUH a à envoyer un courrier électronique, elle l'envoie depuis chez elle au bureau de l'Interuniversitaire à Mons et celui-ci le relaye vers le destinataire. (IUH)

Les relations entre étudiants et professeurs se font, en général, par courrier électronique, mais en cas de demandes particulières, le président de la commission de diplôme sert souvent d'intermédiaire. (Sec Etu)

Notes de cours

Le service du coordinateur se charge de recueillir et de reproduire les notes de cours. La distribution de ces notes se fait par différentes voies. Pour le DES en Gestion Totale de la qualité, un étudiant a été choisi pour servir de relais. Pour le DEC en SHE, les notes sont distribuées lors des cours ou déposées dans une armoire à laquelle les étudiants ont accès.

Une gestion du stock des notes et des frais associés est nécessaire. (FPMs1)

En début d'année, les notes de cours sont collectées auprès des professeurs. Ces notes sont reproduites par le service et distribuées de différentes façons. Cela peut se faire par l'une des personnes du service, par l'intermédiaire d'un professeur ou avec l'aide d'un étudiant délégué pour les cours donnés à Charleroi.

Parfois le coût des notes de cours est inclus dans les frais d'inscription, et parfois les étudiants doivent acheter celles-ci. Cela nécessite donc la gestion d'une caisse. (FPMs2)

Le coût des notes de cours pour le DES en TQM ainsi que pour le DEC en techniques environnementales est compris dans les frais d'inscription. Pour les deux formations relatives à la sécurité, le Secrétariat des formations continues propose aux étudiants de payer en une fois l'ensemble des frais de reproduction des notes de cours. Cela facilite la gestion.

Les notes de cours pour le DES sont distribuées par l'intermédiaire d'un étudiant, choisi car il travaille ou habite dans la région de Mons. Pour les deux formations se déroulant systématiquement dans les mêmes auditoires de la Rue du Houdain, les notes sont apportées par le Secrétariat des formations continues lors de séances de cours. Quant à la formation en techniques environnementales, les notes sont acheminées via les enseignants eux-mêmes. (FPMs12)

La mutuelle d'édition des cours ne publie pas des syllabus pour moins de 50 exemplaires. Les cours de la Formation continue, qui évoluent vite, ne sont pas imprimés par cet intermédiaire. Le service de « FPMs4 » les reproduit et les distribue.

Pour IG Charleroi, les cours sont identiques à ceux de Mons et les notes sont disponibles de façon plus classique. (FPMs3)

Pour IG Charleroi, les professeurs ont leurs notes de cours et les étudiants s'arrangent entre eux. (Sec Etu)

Changements d'horaire

En cas de changement d'horaire, le service du coordinateur relaye l'information auprès des étudiants. (FPMs1)

Les changements d'horaire sont transmis au secrétariat des études, à la rue du Houdain. Le secrétariat affiche l'information aux valves.

Dans le même temps, les étudiants sont prévenus par mail. Le service dispose des adresses e. mail de tous les étudiants. Les changements d'horaire peuvent également être communiqués par l'intermédiaire d'un étudiant délégué par formation. (FPMs2)

Si un professeur est dans l'impossibilité de venir donner cours à Charleroi, ou si le bâtiment risque d'être difficile d'accès (match de football), « IUH » est informée de l'annulation ou du déplacement du cours. Elle affiche la modification aux valves ad hoc et prévient les délégués de classe, qui se chargent d'avertir les autres étudiants.

« IUH » et les étudiants disposent de la liste des coordonnées (mail et téléphone) des différents inscrits. (IUH)

Le DEC en SHE se compose de beaucoup de petits cours. Les changements d'horaire y sont fréquents. Le service Formation continue se charge d'en avertir les étudiants. Ces informations sont communiquées par mail.

Dans tous les cas, les horaires et changements d'horaire sont affichés aux valves. Pour IG Charleroi, ils sont également envoyés par courrier postal aux étudiants, et plus particulièrement aux délégués de classe. (FPMs3)

Lorsqu'un professeur annonce un changement d'horaire pour IG Charleroi, le secrétariat des études rédige un avis et l'envoie par mail aux étudiants concernés ainsi qu'à leur délégué de classe. Des informations peuvent également être envoyées à l'Interuniversitaire pour affichage aux valves à Charleroi. (Sec Etu)

Echanges entre étudiants

En début d'année, les étudiants reçoivent une fiche avec les coordonnées de chacun des autres inscrits. (FPMs1)

Les étudiants choisissent un délégué de classe. Dans les programmes de formation classiques, des élections sont organisées si plusieurs candidats se présentent. Mais en formation continue, le choix du délégué se fait de façon plus informelle. Le délégué peut relayer les demandes des étudiants. (FPMs3)

Qualité de la formation

Tous les étudiants, y compris ceux de la formation continue, participent de façon anonyme aux enquêtes menées par la Cellule qualité de la FPMs. En outre, des comités de concertation, propres à chaque programme, sont réunis. Ceux-ci comprennent des étudiants, des représentants de la Cellule qualité, le président de la commission de diplôme concernée et le Doyen de la Faculté.

Pour IG Charleroi, ces comités de concertation sont également prévus régulièrement, mais sont organisés de façon plus informelle et conviviale. (FPMs3)

Vie associative

Les étudiants en informatique et gestion reçoivent les mêmes informations sur les événements culturels à la FPMs que les étudiants « classiques » de la Faculté. (FPMs3)

Le service des relations extérieures se charge d'informer les étudiants sur les différentes activités organisées par la Faculté. Le secrétariat des études relaie les informations vers les valves de Charleroi. (Sec Etu)

Horaire des examens

Officiellement, tout changement d'horaire des examens ne peut se faire qu'avec l'accord du Doyen, car l'horaire est public. Les périodes et sessions d'examen sont respectées. L'horaire prévoit des dates pour tous les cours en session. Toutefois, si un arrangement a été pris entre les étudiants et le professeur, rien ne l'interdit.

En pratique, pour IG Charleroi, les étudiants reçoivent les disponibilités des professeurs, les délégués de classe consultent les étudiants et proposent un horaire d'examens. Par la suite, le secrétariat des études fixe les horaires en essayant de respecter leurs propositions. La mise en forme se fait également au secrétariat. (FPMs3)

L'horaire des examens pour le DES en Gestion totale de la qualité et pour la formation d'ingénieur civil en informatique et gestion est le plus souvent convenu entre les professeurs et les étudiants. Une fois cet horaire arrêté, « IUH en reçoit une copie et l'affiche aux valves ad hoc.

L'horaire des examens est affiché à Charleroi, mais presque tous les examens sont organisés à Mons. (IUH)

Pour IG Charleroi, le délégué de classe, en concertation avec les étudiants, établit un projet d'horaire d'examen en fonction de leurs disponibilités. Ce projet est envoyé au secrétariat des études. Celui-ci vérifie si le projet est compatible avec l'horaire des examens de la spécialité à Mons. En effet, pour certains cours, les dates d'examens doivent être les mêmes pour les étudiants inscrits à Mons et à Charleroi. L'horaire est ainsi fixé par le secrétariat des études. (Sec Etu)

Examens

Pour le DES en Gestion Totale de la Qualité, il n'y a pas d'examen. Le service du coordinateur de la formation contacte les étudiants afin de connaître les personnes projetant de présenter le travail de fin d'études. Ces personnes sont invitées à une rencontre de suivi de leur travail environ tous les 6 mois.

Pour le DEC en Sécurité, Hygiène et Embellissement des lieux de travail, le service du coordinateur récolte les questions et les transmet au responsable pédagogique. Ce dernier se charge de les distribuer.

Pour le DEC en Techniques environnementales, chaque professeur s'occupe de son examen. Rien n'est centralisé avant les épreuves.

Pour ces deux dernières formations, les résultats des étudiants sont transmis par les enseignants au service du coordinateur. Les notes y sont encodées et stockées. Les étudiants qui souhaitent avoir des renseignements sur leurs résultats prennent contact avec ce service, qui fait le relais ou éventuellement communique les coordonnées de contact de l'enseignant. (FPMs1)

Le service contacte les enseignants et collecte les questions d'examen. Celles-ci sont mises en forme par traitement de texte et reproduites.

En techniques environnementales, un test est organisé à la fin de chaque module car ce DEC est organisé sous la forme de certificats. Les professeurs communiquent les résultats au service du coordinateur tout au long de l'année. Ces résultats sont transmis aux étudiants à la demande.

Les Résultats des étudiants sont regroupés par le service du coordinateur au fur et à mesure et présentés sous forme de « bulletins » en fin d'année. (FPMs2)

Pour la Gestion totale de la qualité, les étudiants ont des travaux de groupe, durant la formation, et doivent présenter un travail de fin d'études pour obtenir le DES ou le Mastère (en fonction de leur diplôme antérieur).

Pour le DEC en techniques environnementales, les professeurs décident avec les étudiants de la date d'examen. Chaque module est évalué lorsqu'il se termine. L'ensemble des résultats est collecté par le Secrétariat des formations continues et présenté sous la forme d'un « bulletin ». Les étudiants sont avertis de leurs résultats par mail.

Pour le DEC en SHE, un examen est organisé à la fin de chaque semestre. Le Secrétariat des formations continues récolte auprès des enseignants des questions susceptibles d'être posées aux étudiants. Cette liste de questions (une cinquantaine) est soumise au coordinateur pédagogique, qui en retient une dizaine. Les 10 questions retenues constitueront l'examen et la liste complète des questions est envoyée aux étudiants afin qu'ils puissent préparer l'épreuve. Après l'examen, le secrétariat renvoie les différentes questions vers les professeurs respectifs afin qu'ils fassent la correction. Les résultats pour chaque question sont rassemblés et regroupés sous la forme d'un bulletin.

Pour la formation complémentaire en coordination de chantiers mobiles, le système est comparable à celui instauré pour le DEC en SHE. Il y a un seul examen en fin d'année et les questions sont collectées par le Secrétariat des formations continues, puis sélectionnées par le coordinateur pédagogique. Les différentes questions sont ensuite redistribuées aux enseignants et les résultats synthétisés dans des bulletins individuels. (FPMs12)

La gestion des résultats aux examens respecte la répartition habituelle des tâches : le secrétariat des études prend en charge la gestion des résultats pour IG Charleroi. Le service de Formation continue s'occupe des quatre autres programmes : TQM, SHE, TE, CCM. (FPMs3)

Le secrétariat des études édite les fiches d'examens (feuilles de notes) pour IG Charleroi et les envoie aux professeurs. Après correction des examens, les professeurs y notent les résultats et les retournent au secrétariat des études. Le secrétariat encode les points et calcule les résultats. (Sec Etu)

Mémoires

Les étudiants du DEC en Gestion totale de la qualité peuvent choisir de préparer et de soutenir un travail de fin d'études. Les travaux antérieurs sont mis à leur disposition pour consultation. (FPMs2)

Le programme de formation en Coordination de chantier mobile prévoit la réalisation et la défense d'un projet. L'organisation de ce projet est imposée par décret : il doit y avoir tirage au sort du sujet et les préparations et soutenance doivent avoir lieu durant le mois qui suit l'attribution des sujets. (FPMs3)

Délibérations

Pour les deux DEC (SHE et TE), le Secrétariat des formations continues envoie aux membres des jurys les bulletins individuels pour le jour de la présentation des travaux de fin d'études. Les délibérations ont lieu le jour même de la présentation de ces travaux.

Pour la formation complémentaire en coordination de chantiers mobiles, outre le contrôle final des connaissances, les étudiants doivent présenter un projet. (FPMs12)

Les délibérations pour IG Charleroi se déroulent en même temps que les délibérations classiques. Il y en a trois par an, une par année d'études. Chacune d'entre elles porte sur des ensembles hétérogènes (parties de modules). Et seul le module d'ajustement est organisé chaque année. Ainsi, un étudiant ayant des difficultés dans une partie de module autre que l'ajustement peut être autorisé à suivre la seconde partie de ce module l'année suivante mais devra représenter ce qui a posé problème deux ans plus tard. Le Doyen assiste aux délibérations mais n'intervient que s'il est également professeur.

En Sécurité, Hygiène et Embellissement des lieux de travail, les épreuves se terminent par la présentation d'un travail devant jury. Celui-ci ajoute à la note du travail les notes des différents examens (2 examens par an). Cela se fait de façon arithmétique. Il ne s'agit pas à proprement parler d'une délibération, « FPMs4 » recueille l'avis des membres du jury lors de l'exposé. Il remet ensuite la liste des points au Doyen. Le Doyen et lui, à partir des points et des avis recueillis, déterminent les grades de chaque étudiant. Après la première année d'études, par contre, aucune concertation n'est organisée. Les étudiants sont arrêtés s'ils sont trop peu souvent présents et que leurs résultats sont insuffisants. (FPMs3)

Les délibérations pour IG Charleroi sont organisées selon les mêmes règles que celles des autres programmes d'études. Le secrétariat des études les prépare et elles ont lieu les mêmes jours que pour les années d'études correspondantes de la spécialité IG de Mons. Seul le président de jury diffère : pour les étudiants inscrits à horaire décalé, le président de jury est le Doyen.

Suite aux sessions de juin et de septembre, le secrétariat des études prépare les feuilles de délibération et les remet au président de jury. Les étudiants y sont classés selon leurs résultats et trois catégories sont discernées : « 6/10 dans l'ensemble et moyenne pour chaque cours », « 6/10 dans l'ensemble mais pas la moyenne pour chaque cours », « pas 6/10 dans l'ensemble ». Le jury délibère. Après la délibération, les résultats reviennent au secrétariat. Le Doyen proclame immédiatement ceux-ci et le secrétariat les affiche aux valves, à la rue du Houdain.

Rapidement, le secrétariat des études imprime les relevés de notes avec le grade obtenu et, pour ceux qui n'ont pas réussi, les matières ajournées. Ils sont envoyés par courrier à chaque étudiant. Entre temps, le secrétariat communique éventuellement les résultats par téléphone, uniquement sur demande des I.G. à Charleroi. (Sec Etu)

Proclamation

Pour le DES en Gestion Totale de la Qualité, le service de « FPMs4 » organise la proclamation annuelle des résultats. Outre la proclamation des étudiants ayant soutenu leur travail de fin d'études, le service organise chaque année un discours académique axé sur un problème relatif à la qualité. (FPMs1)

La proclamation des résultats du DEC en Sécurité, Hygiène et Embellissement des lieux de travail est mise en place par le secrétariat des études.

Quant au DEC en Techniques environnementales, les travaux de fin d'études sont soutenus par les étudiants au cas par cas. Et l'organisation de la proclamation est prise en charge par le secrétariat des études. (FPMs1)

En juin a lieu la proclamation des résultats et des diplômés. (FPMs2)

Le Doyen proclame les résultats. (FPMs3)

Réinscriptions

Les personnes souhaitant se réinscrire contactent le service du coordinateur par mail ou par téléphone. (FPMs1)

La réinscription dans l'année d'études suivante est conditionnée par la réussite des contrôles de connaissance. Pour le DEC en SHE, les étudiants doivent avoir satisfait à chacune des épreuves de fin de semestre. Pour le DES en TQM, ils doivent avoir satisfait au travail intégré et à un test en mathématique. Il y a un contrôle à ce niveau, ainsi qu'au niveau de la régularité de l'étudiant l'année antérieure. Par ailleurs, les étudiants doivent régler les frais d'inscription.

Les étudiants du DEC en SHE et ceux visant l'obtention du DEC en techniques environnementales doivent à nouveau constituer un dossier complet d'inscription. Cette obligation est liée au fait que ces étudiants payent un minerval. (FPMs12)

Pour les étudiants qui passent dans une année supérieure, le secrétariat des études envoie les formulaires de réinscription avec le bulletin de la session où ils ont été délibérés. Pour les doubleurs, cet envoi se fait après la seconde session. Les personnes souhaitant reprendre une troisième inscription dans une même année d'études doivent introduire un dossier de demande de dérogation. Sec Etu)

8.2.7. Valorisation

Attestations de réussite

Pour IG comme pour les autres programmes d'étude, les étudiants diplômés reçoivent rapidement une attestation de diplôme. Le diplôme proprement n'est disponible qu'après un certain délai. Sec Etu)

Certification

Certaines des formations permettent l'obtention de certificats. (FPMs1)

Diplômes

Le secrétariat des études élabore les diplômes. De même, le service formation continue prépare les diplômes pour les programmes qu'il gère. Toutefois, le secrétariat des études reste officiellement le référent pour ce qui est légal et décrétale.

Pour IG Charleroi, les diplômes sont signés par le par les membres, président et secrétaire du jury de délibération, ainsi que le Doyen et Recteur de la Faculté. Les attendus du diplôme sont adaptés.

Pour les diplômes complémentaires, les diplômes sont signés par les président et secrétaire du jury de délibération ainsi que par le Doyen et Recteur.

Le Doyen remet les diplômes. (FPMs3)

Le secrétariat des études rédige le diplôme pour IG Charleroi (identité, date de naissance, diplômes antérieurs, grade obtenu par année d'études à la FPMs, date de sortie) et son annexe (matières suivies à la FPMs). Ensuite, les professeurs, Président et Secrétaire de jury de délibération, Doyen et Recteur sont invités à venir signer les diplômes au secrétariat des études. Enfin, le sceau de la faculté est appliqué sur les diplômes. Ils sont alors restitués aux ingénieurs diplômés. (Sec Etu)

Contacts avec les entreprises

Le service du coordinateur a régulièrement des contacts avec des entreprises par rapport à la formation en gestion totale de la qualité. Ces entreprises recherchent soit des stagiaires, soit des qualiticiens diplômés.

Ce service repère les personnes susceptibles d'être intéressées et leur communique les coordonnées des entreprises demandeuses. (FPMs1)

Lorsqu'une entreprise contacte le service, les étudiants susceptibles d'être intéressés sont mis en relation avec elle. (FPMs2)

La FPMs répond aux demandes officielles qui concerneraient des propositions d'emploi (ministères,…). Elle peut communiquer les coordonnées des personnes diplômées.

Ces propositions d'emploi peuvent également être transmises aux étudiants. (FPMs3)

Lorsqu'un employeur contacte le secrétariat, celui-ci le transfert à l'Association des Ingénieurs de Mons (AIMs). Parfois, le secrétariat affiche une offre d'emploi aux valves de l'AIMs prévues à cet effet. (Sec Etu)

Attestations de parcours académique

Le secrétariat des études envoie les attestations de parcours académique à l'Office des Pensions pour ses anciens diplômés ayant atteint l'âge de la retraite. (Sec Etu)

8.2.8. Insertion

Contacts avec les anciens

Les anciens étudiants du DES en Gestion Totale de la Qualité restent très fréquemment en contact avec les enseignants de la formation. Cela leur permet de rester au courant de l'actualité du domaine de la qualité. (FPMs1)

Différentes associations d'anciens existent à la FPMs : l'Association des Ingénieurs de Mons, pour les ingénieurs civils (dont IG Charleroi), et l'Association des Chefs de Sécurité. Cette dernière remet un prix tous les ans récompensant le meilleur travail de fin d'études dans le domaine de la sécurité. (Sec Etu)

Les enquêtes de suivi seraient pourraient êtres prises en charge par la Cellule qualité ou l'AIMs. (Sec Etu)

8.3. Evolution des tâches à l'UMH - Charleroi

Augmentation des formations

1. Au début, il y avait une formation. Actuellement, il y en a 10 différentes. Il y a plus de diversité et plus d'informations à glaner.

2. Avant, il y avait une faculté et un seul programme. Maintenant, il y a 3 facultés avec de nombreuses classes. Tout s'est fort diversifié. Il y a 3 facultés avec des professeurs et des façons de faire différentes. Il faut tout mettre en place. Il y a plus de tâches et d'étudiants qu'au départ. De +/- 75 étudiants, on passe à 250, 300 ou plus : 3 classes pour les sciences, 3 pour Warocqué en soirée et 2 en bacs pour le jour, 2 classes en FPSE.

Périodes plus difficiles

1. La période la plus difficile est celle de la mi-août à la fin octobre. Il faut s'occuper de la fin d'une année et du début de la suivante. Donc, il y a des examens, des délibérations, des demandes d'information, les horaires et les nouveaux à accueillir en même temps. C'est très désagréable car rien n'est fait convenablement. Avec Bologne, il y a moins de souplesse.

La période allant de février à mars permet de faire autre chose que de répondre aux problèmes quotidiens. Une fois Pâques terminée, c'est fini : il faut régler les problèmes du jour jusqu'en janvier.

2. La période qui va du 16 août jusqu'à la fin de septembre est excessivement lourde. On ne s'en sort pas. Actuellement, il y a beaucoup de choses à faire : il y a les séances d'information, les demandes d'information, les examens d'admission, les délibérations, la mise en place des horaires… Il y a du retard pour les études de bachelier en psychopéda : il semblerait qu'il y ait un désinvestissement de la part des professeurs.

Les tâches les plus lourdes

1. Cela dépend de la période. En début d'année, ce sont les délibérations, les inscriptions et les demandes d'information. Il n'y a pas vraiment de temps pour les délibés et ce n'est pas évident. Alors que c'est un travail purement administratif pour les autres facultés, il faut intervenir pour la FPSE. Les programmes sont individuels et c'est difficile d'avoir toutes les notes.

2. Les contacts avec les étudiants, surtout en FPSE. Les cours ne sont pas donnés *in extenso*, chacun a son programme en fonction de ses disponibilités professionnelles et autres, et en fonction de ses diplômes.

Bologne

1. Il faut changer nos habitudes de réflexion et d'explication. Cette période est à cheval sur l'ancien et le nouveau système. Il faut accueillir des adultes qui ne sont pas nécessairement en début de cycle. C'est du cas par cas. Cela demande plus de réflexion, de l'innovation et les intervenants peuvent moins utiliser leurs acquis.

2. La plus grosse difficulté, c'est Bologne. Il n'y a pas de programme (pour la FPSE) à donner aux étudiants du supérieur ou universitaire. Celui-ci doit faire des demandes de dispense via un formulaire, mais ce dernier n'est pas encore disponible. C'est déstabilisant car on ne sait que répondre aux étudiants. Il y a eu une information, mais il a fallu mettre au point des dispositifs. Pour les autres facultés, pas de difficulté ; mais pour la FPSE, la Cellule est vraiment le secrétariat des études. Il faut faire l'horaire.
De plus, c'était facile avant : ils faisaient une candi unique. Ils recevaient un papier et on savait quoi tout de suite. Maintenant, on ne peut plus.
Il y a des directives plus sévères, notamment au niveau de la date limite de fin d'inscription. On ne peut plus présenter des examens n'importe quand. Cela va poser des problèmes surtout en psychopéda. Il y a une perte de souplesse.

La démarche qualité

1. La démarche qualité a engendré un petit peu plus d'administration. Il a fallu également y travailler avant la mise en place. Il faut vérifier certains documents à certains moments. Cela demande d'être présent à certaines réunions. Il faut corriger certaines choses ; ça demande des discussions et des modifications dans notre façon de travailler. Il est possible d'introduire des actions qualité. Les membres ne la Cellule n'ont pas eu le temps d'en introduire. Ce système a permis de voir plus clair dans quelques domaines (stages…). Cela peut faire du bien et peut être utile si on ne s'attarde pas aux papiers administratifs.

2. Ca n'apporte pas beaucoup de travail en plus : il y a peu de réclamations de la part des étudiants. Il faut être plus vigilant au sujet des formulaires, bien noter les petites indications et conserver tout ce qui concerne l'année passée. Certaines demandes n'aboutissent pas.

Recteur et administrateur

1. Ils sont plus administratifs et plus encourageants qu'avant. Les différents budgets, le fonctionnement de la comptabilité ont changé, ce n'est pas toujours évident. Ils ont réfléchi au comment devait se faire la gestion en ce qui concerne les bâtiments, le personnel, les fournitures… Par contre, les habitudes et l'autonomie de la Cellule n'ont pas changé.

2. Ils sont proactifs pour l'ouverture de nouveaux locaux. A ce niveau-là, Charleroi va être à cours de salle. Il y a déjà eu des difficultés. Ça s'est toujours arrangé à l'amiable. Cette année, de grosses difficultés sont à attendre. (voir « locaux »)

Publicité

1. Cela n'a pas évolué, excepté le fait qu'il n'y ait plus d'envoi adressé. La publicité se fait essentiellement par annonce dans les journaux. Maintenant, il y a quelqu'un qui s'en occupe aussi.
2. Il n'a pas fallu s'en occuper autant que d'habitude. Comme chaque année, il n'a pas été possible de faire une publicité pour APPA pour une question de temps. De plus, il n'y a pas de brochure psychopéda 2005-2006. Les cours n'ont pas été définis. La publicité n'a pas été faite et il a fallu donner la brochure 2004-2005 alors que l'année 2005-2006 est commencée.

Bibliothèque

1. La gestion existante ne pose pas de problème. Mais il faut actualiser la bibliothèque et commander des ouvrages. Il faut solliciter les professeurs et il n'y a pas de temps pour ça.

2. L'encodage dans VUBIS est nouveau et a facilité la gestion. L'arrivée d'une nouvelle collègue qui travaille à la bibliothèque est une aide aussi.

Inscription

1. Il n'y a de chiffre car pas de temps pour compter les étudiants, mais les inscriptions semblent augmenter. L'arrivée des cours du jour en bacs entraîne plus de gens et de mouvements dans les bâtiments. C'est plus diversifié et plus difficile car les dossiers sont différents, alors qu'avant, ils étaient du même style. C'est devenu plus administratif. Il faut plus de documents, il faut vérifier les copies conformes et d'autres choses. Mais il y a le renfort de TL3.

La licence en sciences de l'éducation marche très bien. C'est nouveau et ça demande plus de gestion. Celle-ci n'est pas bien faite car il n'est plus possible de planifier. Les acteurs ne peuvent que constater.

2. C'est trop tôt pour le dire. Les étudiants de psychopéda attendent la date limite voir après. L'aspect pratique des dossiers est amélioré parce que nous avons un nouveau logiciel sympa. Il n'empêche qu'il faut suivre les étudiants car ils ne sont pas toujours consciencieux pour ramener les documents.

Horaire

1. Il a eu des problèmes de chevauchement de cours qu'il a fallu régler en dernière minute. Ca arrive de plus en plus et c'est difficile à régler. Ce n'est plus possible de planifier car les horaires sont changeants et parfois manquant.
La conception des horaires est de plus en plus compliquée et se fait de plus en plus tard. 15 jours après la rentrée, il n'y a toujours pas d'horaire.
Pour les autres facultés, c'est beaucoup plus simple. L'horaire vient tout fait de Mons.

2. La FPSE demande beaucoup de travail. La Cellule joue le rôle de secrétariat des études et met l'horaire au point. Hors, rien n'est systématique à ce point de vue : Un professeur peut venir mardi, puis jeudi la semaine suivante et un samedi après. Ils ont tellement de charge à Mons, qu'ils font ce qu'ils peuvent. La conception est plus dure qu'avant car il y a la licence en plus et des cours communs aux deux horaires. Ca ne peut pas se simplifier. C'est un casse-tête chinois. Il y a des cours qui se donnent en même temps et personne ne veut en démordre. Donc, il y a deux cours qui apparaissent en même temps à l'horaire. C'est triste. En septembre, l'horaire n'est pas prêt : les étudiants n'ont pas d'horaire. Gros problème !

Les autres facultés font leur horaire seules. Il faut simplement gérer les avis de modification par les valves électroniques.

Les locaux

1. Les problèmes ont été évités l'année passée sans savoir comment. Les cours annulés arrangent bien les choses. Il y a un gros risque s'il y a plus de 3 grands groupes d'étudiants qui ont cours en même temps. La planification est impossible : le nombre d'étudiants par groupe et les horaires ne sont pas encore connus. Les problèmes seront constatés le jour même.

2. Cette année, de grosses difficultés sont attendues, d'autant plus que la Polytechnique occupe une salle cette année. Le grand « crash » est attendu. Il faut arriver au bout d'une semaine sans problème, alors qu'avant l'année pouvait être organisée.

Information et encadrement des étudiants

1. Il y a plus de diversité et les problématiques sont plus complexes. Plus de demandes et plus de complexité : parfois, les demandes concernent des problèmes administratifs qui dépassent les membres de la Cellule, parfois, ils n'ont pas de réponse Il y a de nouvelles questions et il faut solliciter un peu les différents services pour avoir les réponses.
Les étudiants qui viennent s'informer ont des parcours plus compliqués : 2 ou 3 diplômes, ils n'ont rien terminé et ont entamé autre chose, ils ont fait des choses partiellement, parfois à l'étranger. Il n'est plus possible de les comparer tout de suite et de les mettre dans les tiroirs qu'on avait avant. Il faut prendre les dossiers et les soumettre au jury des facultés qui sont constitués pour traiter ce genre de dossier.

Les courriels ont augmenté d'une façon incroyable. Mais la bonne façon de gérer tout cela n'est pas encore trouvé. Il y a une réponse à chaque demande et c'est tout. Il n'y a pas de certitude que la réponse sera traitée, et par le bon destinataire. Les adresses mails pourraient être utilisées pour des invitations, mais elles ne le sont pas.

Il y a beaucoup plus d'étudiants à encadrer au niveau des mémoires et des stages. Le personnel va avoir des mémoires à encadrer pour la première fois à Charleroi.

Il y a des problèmes de déplacement soit des étudiants ou des professeurs, des questions de laboratoire, de matériel…

2. Au départ, comme rien n'était en place, le personnel était pionnier dans la stratégie d'encadrement des adultes en reprise d'études. Heureusement qu'à ce moment-là, il y avait du temps pour cela. L'expérience acquises avec les psychopéda a servi à intégrer les sciences éco, les sciences et faire la même chose pour les jeunes des cours du jour. Evidemment, il y a plus de tâches et d'étudiants maintenant. Avant, les étudiants recevaient une lettre contenant toutes sortes d'informations, toutes les trois semaines. Maintenant, c'est fini. Il n'y a plus

suffisamment d'informations, à peine l'horaire. Tout le monde n'a pas nécessairement Internet. Les étudiants sont beaucoup moins suivis qu'avant. Il y a un recul. Il n'y a plus de soutien ou de suivi comme avant.

Il y a plus de monde, donc plus d'entretiens. Parfois, l'étudiant vient juste pour se rassurer.
Au point de vue contenu des cours, il n'y a pas assez de temps pour se mettre au courant pour conseiller les étudiants. Il n'y a même pas de possibilité pour leur écrire ce qu'il faut faire. Il faudrait laisser de l'espace pour pouvoir mieux cerner ce que les professeurs demandent pour chaque cours, et diffuser cette information. Il faudrait un suivi, mais ce n'est plus possible.

Les valves

1. Il y a beaucoup plus de valves qu'avant. Ça devient un vrai labyrinthe et il n'y en a pas encore assez. Il faut les garder en ordre : c'est rarement le cas, très rarement le cas. Il y a de plus en plus de problèmes pour savoir où il faut mettre les avis. Il y a des petits problèmes d'ordre pratique car le travail se fait en équipe. Il faut savoir qui fait quoi !

Ce qui est mieux, ce sont les valves électroniques. Ça a apporté beaucoup.

2. Un planning journalier est conçu un mois à l'avance pour savoir ce qui se passe chaque jour en soirée. Il s'agit d'un gros classeur avec les horaires et les avis de chaque faculté.

Syllabus

1. Il y a plus de syllabus qu'avant. Le plus difficile à gérer, ce sont les notes de cours que les professeurs laissent à l'attention des étudiants. Cela fait beaucoup de papier que l'on doit gérer de façon à les retrouver tous. Cela crée des problèmes de prêt : les notes sont prêtées et ne reviennent plus par exemple. Il faut retrouver les étudiants et réclamer.

2. Ca se passe bien si on ne s'occupe pas de comptabilité. Il a fallu innover car il n'y avait pas de bacs en sciences de gestion ni en droit. Il faut trouver le syllabus dans l'armoire, regarder le prix et le vendre.

Les permanences

1. Il y a des surveillances d'examen à faire tous les soirs pendant une quinzaine de jours, ce qui est abominable. Pendant l'année, il y a des évaluations assez souvent qu'il faut surveiller aussi. Ca pose des problèmes pour organiser les permanences. De plus, les membres de la Cellule sont incapables de répondre aux questions des étudiants.

2. Les permanences à plusieurs personnes sont multipliées, c'est inévitable. Depuis le 16 août, il a très souvent fallu 3 ou 4 personnes. Il y a parfois des examens à surveiller dans deux salles ; ça fait deux personnes bloquées là-bas, plus une ici bloquée à la permanence, ça fait 3 personnes. Heureusement que les surveillances existent en psychopéda parce qu'on ne pourrait même pas mettre un horaire au point. S'il faut attendre que le professeur donne une date qui lui arrange, il n'aurait jamais d'horaire.

Les sciences sont très autonomes. Il n'y a que pour les examens d'admission qu'ils nous sollicitent.

Contact avec les services spécifiques

1. Il n'y a pas eu d'évolution. Il n'y en a pas plus qu'avant.

Avec les professeurs et assistants, c'est très variable. Chacun doit prendre de nouvelles habitudes. Pour les nouvelles formations, les enseignants font de leur mieux, mais ne se rendent pas compte des contraintes des étudiants : professionnelles ou administratives. Question de disponibilité horaire… il faut trouver des solutions.

2. Ils sont trop occupés. Tous les professeurs, tous étaient super débordés. On pare au plus pressé à Mons aussi et ça se ressent ici aussi.

Les examens

1. Les inscriptions se font comme avant. Par contre, les surveillances sont exagérément nombreuses. Les professeurs demandent de surveiller leurs examens sans avoir l'avis des responsables de la Cellule.

2. Ca va être plus difficile avec Bologne car les examens ne peuvent plus s'organiser en dehors des sessions. Il y a une perte de souplesse, cela va compliquer la vie. C'est grave pour les étudiants de formation permanente.

Les examens d'admission

1. Avant, chaque faculté organisait ses examens d'admission. Maintenant, c'est fini, il y a un seul examen pour les premiers cycles. En pratique, les examens d'admission pour la licence en sciences de l'éducation sur place. Ça aussi, ça fait plus de papier et de la gestion en plus : une séance d'explication, de surveillance…

Il y a un nouveau mode de validation cette année. Pour la première fois, ce serait possible de valider des acquis personnels. Mais le personnel n'a pas encore d'information. Il faut en discuter en théorie.

2. C'est plus compliqué qu'avant.
Pour la licence en sciences de gestion, chaque fois, il y a plusieurs examens d'admission avec des séances préparatoires, des questions-réponses, à organiser.
Pour les sciences de l'éducation, il faut surveiller, produire les documents, prévenir les étudiants. Cette fois, il y avait 60 étudiants et ce n'est pas rien.
En sciences aussi, ils sont nombreux.
Ensuite, il faut leur donner des résultats, leur expliquer qu'ils peuvent s'inscrire. Il faut également organiser l'oral de rattrapage. Ça se complique.

Délibération

En juin, la Cellule prépare toujours la délibération des bacheliers en psychopéda. Le secrétariat des études de Mons envoie des tableaux qu'il faut compléter avec les notes récoltées auprès des professeurs. Cette année, il y a eu un « couac ». Mons devait s'en occuper et a prévenu la veille que c'était à Charleroi de le faire. La délibé s'est faite vite et très mal. Il y a eu des réclamations des étudiants signalant des erreurs dans les bulletins. S'il y a des choses qui ne fonctionnent pas, l'étudiant ne doit pas le savoir. Il est à craindre que cela ne soit pas le cas dorénavant. Ce n'est pas normal.

La situation a été régularisée pour la deuxième session car Charleroi a compris qu'il fallait s'en occuper.

La visioconférence

Ça a été organisé pour deux cours. Ça ne pose pas de problème en soi, si ce n'est une question d'horaire et de salle pour savoir où il faut mettre le matériel.
Il y a également le problème de manipulation : tout le personnel n'est pas au courant. Il faudrait que quelqu'un reste là, ce qui est impossible. Laisser les étudiants dans une salle avec les appareils n'est pas vraiment idéal.

Arrivée d'une nouvelle collègue

1. Elle a été engagée pour s'occuper d'une nouvelle formation : les cours du jour en bac de sciences de gestion. Elle est dans les bureaux avec les autres membres du personnel administratif et reçoit les étudiants en journée. Elle s'occupe du suivi des dossiers d'inscription, de la gestion de la bibliothèque. Elle seconde le personnel.

Le côté administratif tourne, c'est l'encadrement des étudiants qui commence à faire défaut.. C'est fait de moins en moins et cela crée un cercle vicieux : il y a moins de pratique, donc, le personnel est moins informé, et encadre de moins en moins. Les étudiants sont conseillés de solliciter les assistants ou les titulaires. Mais ceux-ci commencent aussi à saturer. Ça pose des problèmes.

2. Le mi-temps était normalement prévu pour la formation permanente. Ce n'est pas du tout le cas, il est engagé pour les sciences de gestion. Donc, la demande de renfort, faite depuis au moins 5 à 10 ans, n'a pas du tout été entendue. Bien qu'elle ne fasse pas tout à fait les mêmes choses que les autres, la nouvelle collègue est là le matin et répond au téléphone, accueille, fait des avis et gère le quotidien comme les autres membres de la Cellule.

Activité scientifique

1. Le personnel de la Cellule avait le projet d'écrire un article scientifique et de faire un bilan statistique des étudiants. Ça fait plusieurs années qu'on n'a plus le temps de faire ce genre de chose.

2. Ça fait un moment que le personnel de la Cellule ne fait plus de statistique et ne va plus à des colloques. Ils ne vont nul part d'ailleurs.

Commentaires :

1. Au point de vue travail, c'est plus difficile qu'avant, en particulier à cause de la diversité. Le personnel de la Cellule connaît moins les professeurs également.
Il y a également un étudiant jobiste à mi-temps pendant un mois. Il s'occupe des dossiers d'inscription, soit des nouveaux ou des anciens. Il répond au téléphone ou reçoit les étudiants. Il fait également les envois. Mais son engagement est limité, il faut prendre la relève.

2. Le personnel n'a pas le temps de s'ennuyer, plus le temps de respirer. Ça devient difficile. Parfois, il faut se dire bonjour 3h après être arrivé parce qu'il n'y a pas eu de temps pour ça.

Il y a plus de stress qu'avant. Heureusement que l'ambiance est bonne. Les tâches se sont diversifiées, multipliées et complexifiées en résumé. On se disperse, c'est le danger. Il faudrait que l'université ait une politique d'ensemble de bien voir où elle va et qu'elle mette les moyens pour le faire. Sinon, elle va droit dans le mur ! Il y a une politique d'extension, mais les responsables ne pensent pas à l'aspect pratique. Mons ne se rend pas compte de ce que fait Charleroi. A Mons il y des services spécifiques tandis qu'ici, il n'y en a qu'un. Donc, Mons trouve que ça « dysfonctionne » à Charleroi.

9. Retranscriptions

9.1. Entretiens avec le personnel d'accompagnement à l'UMH

Temps plein 1 à la cellule de l'UMH à Charleroi (TL1)

Quelle est votre fonction ?

Ha oui, d'accord… Alors… Notre nom, officiellement… « Notre », je dis… Je suis membre d'une équipe de personnes. Cette équipe s'appelle la cellule scientifique et nous avons chacun le statut de collaborateur scientifique. Alors, notre fonction, en général, c'est de faire fonctionner les formations qui sont organisées par l'Université de Mons-Hainaut à horaire décalé. Donc en fait, il y a trois formations et nous sommes là pour servir d'interface finalement entre la maison - mère, à Mons, et les étudiants qui sont à Charleroi. Très souvent, quand on… Je vais dire « notre » fonction parce que nous travaillons en équipe, et donc bien que chaque membre de la cellule a peut-être des activités spécifiques à certains moments, en général nous travaillons ensemble et donc c'est très souvent des tâches que si l'un ne le fait pas l'autre peut faire. **Vous êtes polyvalents…** Donc on essaie d'être le plus polyvalent possible… **Et il y a combien de monde dans l'équipe ?** Alors, nous avons trois postes : deux postes temps plein, et quatre postes quart temps. **Quart temps (rire)… Ça n'existe pas chez nous…** Oui, c'est un système qui est utilisé en Belgique… Des mi-temps, des tiers temps, des quarts temps, même des cinquièmes de temps parfois.

Euh… Alors…

Donc vous faites quand même tous plus ou moins le même travail, mises à part quelques tâches spécifiques.

C'est-à-dire, oui c'est ça, c'est à dire que… Les missions de la cellule, donc de faire en sorte que les formations organisées à Charleroi fonctionnent bien. Elles demandent différentes sortes d'activités, de tâches. Alors, par exemple… (Coupure) Alors, je ne sais plus ce que je disais. Donc... Les différentes missions, c'est ça ? Alors, par exemple les quarts temps, du fait qu'ils ne sont mal… pas là très souvent, on ne peut pas nécessairement leur demander de faire quelque chose de très régulier, qui est très fréquent. Donc… **Plutôt des tâches ponctuelles alors ?** C'est soit des tâches ponctuelles, qui peuvent être aussi bêtes que de mettre sous enveloppes des documents ou de timbrer, etc. Disons que c'est surtout une permanence à assurer, sur place, à Charleroi, surtout pendant les heures de cours et juste après… juste avant, pendant et après les cours, pour être là, pour répondre aux étudiants. Alors, les deux temps pleins, donc « Temps plein 2 » et moi-même, assurons le suivi, disons. « Temps plein 2 », surtout sur place à Charleroi, et moi en faisant la liaison entre Charleroi et la maison – mère, à Mons. Mais pas uniquement moi parce qu'il n'y a pas que d'être sur place à Mons qui compte, il y a bien sûr le téléphone, l'e-mail, etc. pour garder le contact entre Charleroi et Mons.

Là vous faites des permanences à Mons, pourquoi ? Pour recevoir aussi des étudiants qui seraient intéressés ?

Oui, entre autres… C'est-à-dire, surtout, je suis à Mons pour aller voir dans les différents services, sur place ici. Bon, le service des inscriptions, les secrétariats des facultés, la bibliothèque, les syllabus, etc. Mais, aussi, il y a des étudiants, soit de futurs étudiants qui viennent poser des questions et on me les renvoie parce que ça concerne plus soit les formations organisées à Charleroi ou le système de formation que nous avons mis sur pied, soit se sont des étudiants en cours, dont certains sont à Mons et pas à Charleroi. Mais on s'en occupe quand même. **A ce moment-là, les étudiants prennent rendez-vous ? Avec vous, d'avance ?** Pas toujours, parfois oui, parfois ils viennent voir si par hasard il y a quelqu'un. Ils pensent à quelque chose, en lisant les avis par exemple, et ils se disent « je vais aller voir si elle est là ».

Et en fait, ils sont informés de votre existence. Comment ?

C'est-à-dire que toutes les personnes qui passent à Charleroi, par la force des choses, nous connaissent parce qu'il n'y a que nos bureaux à Charleroi. Donc tout est centralisé. Quelle que soit la question que l'étudiant veut poser, il faut obligatoirement nous la poser. Donc, par la force des choses, ils nous connaissent. Les étudiants à Mons, soit ils ont reçu une documentation de notre part, soit quelqu'un leur a renseigné qu'on existait. **Qui alors ? Les secrétariats ?** Les secrétariats, ou le service des inscriptions, ou même d'autres services de professeurs, d'autres services de l'université, le service social, etc.

Et vous disiez que vous alliez voir les autres services, les inscriptions… Pourquoi ?

C'est-à-dire… Tout ce que nous faisons à Charleroi est « délocalisé », par rapport à Mons. Donc… Tout est géré aussi à Mons. Par exemple, l'étudiant vient à Charleroi s'inscrire, donc il fait les formalités, il remplit un bulletin, etc. Mais ces documents doivent se trouver au service des inscriptions, à Mons, puisqu'il est étudiant de l'Université de Mons-Hainaut, avec les documents de tous les autres étudiants de l'université. Donc ça veut dire qu'il y a des dossiers à transmettre, des renseignements, des changements d'adresses, des documents qui manquaient, etc. Beaucoup de questions aussi en début d'année concernant les inscriptions, les possibilités diverses, etc. **Donc là, c'est par le papier…** Par papier et par ordinateur aussi. On a un système d'envoi des inscriptions par ordinateur, mais il faut aussi les documents papier. **Et vous gardez le double…** Oui, on garde le double à Charleroi.

On a vu un peu comment les étudiants arrivaient, pour l'accès… Participez-vous à des journées portes ouvertes…

Oui, nous participons aux journées portes ouvertes, tout venant. Donc, les journées portes ouvertes pour l'université, qui sont organisées sur place, à Mons et à Charleroi. Nous participons de temps en temps à des… Enfin, pas de temps en temps, mais toujours, au salon de l'étudiant, donc, qui est organisé à Bruxelles pour les institutions de l'enseignement supérieur qui veulent y assister. Nous organisons, sur place à Charleroi, en juin et septembre, des séances d'information spécifiques aux formations organisées à Charleroi. Et alors, de temps en temps, à la demande, nous allons renseigner par exemple de futurs, enfin des personnes sur le point de devenir instituteurs ou enseignants dans l'enseignement secondaire inférieur, les renseigner sur les possibilités de formation à l'UMH. **Donc là, c'est de l'information orale, plus des documents…** Oui c'est ça, tout à fait, tout à fait.

Alors, en termes d'information, nous avons aussi beaucoup de visites en personnes, à Charleroi, tout au long de l'année, bien sûr concentrée sur les mois qui précèdent le début de

l'année scolaire, l'année académique. Ça évidemment. Mais enfin, ça continue tout le temps. Il ne se passe pas une semaine sans qu'on ait des demandes d'information par téléphone, par mail, de plus en plus. **Et il y a un lien, vous avez établi un lien entre les demandes d'information et les gens qui s'inscrivent réellement ?** Nous non. C'est vrai que nous essayons de garder une trace de toutes les personnes qui ont demandé une information, pour, par exemple, les inviter aux séances d'information que nous organisons. Mais c'est vrai que nous ne nous penchons pas plus sur les feuilles que nous remplissons.

Les modalités d'accueil. Donc, vous avez dit… Contact ?

Oui, les modalités d'accueil. C'est-à-dire que… « Accueil », c'est deux choses différentes, pour moi. Il y a l'information qu'on donne à quelqu'un qui vient pour la première fois s'informer, et il y a l'information qu'on donne, ou l'accueil peut-être, de quelqu'un qui dit « je vais m'inscrire… Qu'est-ce que je dois faire ? Qu'est-ce que ça implique ? ». **Pour l'instant, on parle du premier accueil. Donc, on a dit, contact physique, par téléphone, par mail aussi ?** Oui, par mail aussi. De plus en plus. **Ceux qui ont une boîte mail, c'est parce qu'ils regardent sur le site de l'université ?** La plupart, oui. Notre adresse se trouve à deux ou trois endroits sur le site, donc c'est par ce biais-là.

Et donc les secrétariats qui peuvent vous envoyer des étudiants, en fait, ils ont une formation spéciale pour savoir qui pourrait être intéressé ?

C'est-à-dire que les secrétariats, c'est… c'est par expérience finalement. Donc… Soit, la question qui est posée, ils savent répondre directement, soit s'ils estiment que la personne a besoin de plus d'informations ou que nous saurions mieux répondre alors ils nous envoient la personne. Ou ils conseillent à la personne de prendre contact avec nous. **Et c'est uniquement parce que la personne dit « je voudrais être en horaire décalé ».** Oui, par exemple, oui, c'est ça. C'est-à-dire qu'il y a deux choses qui se rejoignent… toujours. Et ça nous pose parfois problème. Il y a le fait que les cours se donnent selon un horaire défini, donc en soirée, etc. Et il y a aussi le fait que nous nous occupons d'étudiants qui ont, pour la plupart, déjà un diplôme de l'enseignement supérieur. Et donc, soit c'est parce que la personne qui s'informe dit d'office « Moi, ce qui m'intéresse, c'est de pouvoir suivre des cours en soirée », soit parce que la personne dit « Je suis gradué en… » ou « J'ai un diplôme en… ». Et, pour ces deux raisons-là, on peut leur conseiller de nous contacter, pour avoir des renseignements.

Pourquoi des étudiants déjà diplômés sont intéressés par une formation ?

Parce que, parmi les formations organisées à Charleroi, pour la plupart, elles sont ouvertes uniquement aux personnes qui ont déjà un diplôme de l'enseignement supérieur. Il n'y a qu'une de ces formations-là qui est accessible aux personnes qui n'ont que le diplôme de fin de secondaire. C'est pour cette raison-là…

Donc, la pré-orientation… Donc la pré-orientation, pour nous c'était… En fait, la personne nous dit qu'elle aimerait suivre une formation en horaire décalé, mais il faut vérifier avant. Bon, elle arrive sans projet professionnel, ne sachant pas trop ce qu'elle veut faire, en sachant à peu près le domaine mais sans précision. Vous donnez des informations sur tout ce qui existe ?

C'est ça. Bien sûr… Parmi les personnes qui viennent s'informer, il y a de toutes sortes, bien sûr. Il y a des personnes qui savent exactement ce qu'elles veulent faire. Il y a des personnes

qui croient que tout leur est possible aussi, et qui sont étonnées qu'il y a des conditions d'admission un petit peu plus restreintes. Il y a des personnes qui disent simplement, par exemple : « Je veux être psychologue », puisque nous organisons le premier cycle en psychologie et sciences de l'éducation, sans se rendre compte de ce que ça implique. Il y a des personnes qui disent : « Je suis intéressé par la psychologie. Qu'est-ce que vous avez comme cours ? ». C'est très très variable, donc… Il faut d'abord qu'on explique bien ce qui est organisé. Qu'est-ce que ça implique au niveau durée d'études, par exemple. Qu'est ce que ça peut éventuellement… sur quoi ça peut déboucher par la suite. Donc, les débouchés professionnels ou études de troisième cycle, etc. Aussi parfois, les mettre un petit peu en garde sur ce que ça implique comme investissement de leur part, financièrement bien sûr mais en temps surtout.

On va parler également des prises en charge ? Qu'est-ce que vous entendez par prise en charge ? **Est-ce qu'ils peuvent être aidés ? Est-ce que vous êtes concernés aussi par les demandeurs d'emploi, par exemple ?**

Ha oui… Alors, il y a bien sûr aussi des règlements qui existent dans ce domaine-là, que nous ne connaissons pas nécessairement très bien. Mais c'est vrai que l'on doit parfois aussi expliquer à un demandeur d'emploi si il peut ou s'il ne peut pas suivre une formation universitaire. Quelles sont les conditions, etc. **Et donc… Est-ce qu'il y a des gens qui sont envoyés par leurs entreprises ?** Oui, de temps en temps. On ne le sait pas toujours, ils ne nous le disent pas toujours. Il y en a pas mal qui font ça, sans le dire à leur chef. Je suppose parce qu'ils veulent essayer de changer d'emploi par la suite, mais il y en a aussi qui sont encouragés par leur firme. Ça dépend un peu aussi des formations. Par exemple, la licence en gestion de l'entreprise, les étudiants sont là plus envoyés par leur firme, leur directeur, etc. Tandis que pour la candidature en sciences psychologiques et de l'éducation, parfois ce sont des étudiants qui veulent changer et qui ne disent rien au niveau de leur travail. **Et donc, il n'y a pas de financement par les entreprises. Parce que nous…** Parfois oui, mais pas souvent, pas souvent. **Il n'y a aucune obligation ? Parce que nous, on a un organisme qui s'appelle le FONGECIF, ils sont obligés de cotiser et d'envoyer les gens en formation.** Non… C'est vrai que parfois, ce sont les entreprises qui payent les droits d'inscription. Ce qui existe, c'est ce qu'on appelle le congé-éducation payé. C'est-à-dire un système par lequel les étudiants qui travaillent à temps plein, même maintenant, je crois, à temps partiel, pour une entreprise privée, peuvent demander à leur patron… X heures de congé par année, pour suivre les cours ou pour présenter les examens. Et ça c'est un droit, bon il y a des documents à remplir, etc. L'employeur est remboursé par le ministère de l'emploi, etc. On ne connaît pas non plus très bien les… enfin, ce qui se passe pour l'employeur. Mais c'est vrai que nous pouvons délivrer des attestations pour les étudiants qui désirent faire la demande à leur employeur. **C'est tout ce qui existe ? Il n'y a pas de financement par la région ?** Non… S'il y a des financements comme ça, nous ne sommes pas vraiment au courant. Bon, c'est vrai que nous sommes amenés à remplir ou à faire remplir des attestations en tout genre, y compris des attestations qui viennent d'employeurs. Mais c'est souvent dans cette sorte d'attestation qui permet à l'étudiant de prendre X heures de congé sur l'année pour venir suivre les cours, tout en étant payé comme s'il était au travail ou un petit peu moins. Mais des systèmes de financement, non. C'est vrai que nous avons eu des étudiants français, pour lesquels on devait aussi remplir des attestations qui expliquaient en long et en large le nombre d'heures de cours, les horaires, etc. Et que… je crois que, à ce moment-là c'est l'entreprise qui payait l'inscription.

On a dit que vous expliquiez ce qui était organisé, les contraintes, les débouchés professionnels,… Est-ce qu'il y a d'autres choses ?

C'est fort… Oui, c'est tellement variable… C'est vrai qu'on a parfois l'impression de répéter mille fois la même chose, mais c'est jamais deux fois la même chose. C'est toujours au cas par cas, et ça peut être… Bon, il y a certains, certaines questions qui reviennent souvent : « est-ce que c'est difficile ? », bon… Comment répondre ? « Est-ce que c'est difficile ? »… Mais on essaie de répondre spécifiquement, forcément, aux questions de la personne. C'est tellement, tellement variable… Quelqu'un qui a déjà un parcours universitaire, on peut passer au-dessus de plein de termes, par exemple, ou de façons de travailler, qu'il faut expliquer à quelqu'un qui n'a pas de parcours universitaire auparavant. Ça change vraiment la façon d'expliquer.

Oui, il faut s'adapter… Et vous avez un document qui reprend toutes les informations que vous récoltez : CV, parcours, les attestations…

On constitue un dossier par étudiant. C'est ça que vous voulez dire ? C'est-à-dire que pour chaque étudiant, nous n'avons… pas trop de documents. Nous avons les documents administratifs qui sont demandés par l'université et souvent une copie de leur diplôme, en fait. Alors, parfois, nous avons des documents supplémentaires, c'est-à-dire si l'étudiant fait une demande de dispenses de cours, par exemple. Alors, il nous faut plus de détails au niveau des cours suivis. Mais c'est souvent des choses qui sont chez nous avant d'être envoyées ailleurs. Et parfois, après, quand les décisions sont prises ailleurs, alors on les… Nous les recevons en retour ; alors on les garde dans le dossier de l'étudiant. Mais on n'a pas un gros dossier par étudiant, on essaie de limiter le plus possible les papiers que nous avons pour chaque étudiant. **Par contre, vous n'avez aucune trace de tout ce que vous leur avez demandé…** De tout ce que nous leur avons demandé ? **Ou de tout ce que vous leur avez dit…** Non, on n'a pas… Quand on est avec eux, on ne note pas ce qu'on leur dit… Sauf si il y a une suite à faire. Sauf si on n'a pas la réponse et qu'il faut chercher la réponse ou que l'on sait que la personne reviendra à un autre moment. Alors, on indiquera quelque chose. Pour que, si c'est quelqu'un d'autre qui est là au moment où la personne revient, l'autre personne ne soit pas sans ressource. **Ça c'est sur papier, là il n'y a rien d'informatique ?** Non, il n'y a rien d'informatisé. Pour les étudiants, ce qui est informatisé, et qui est fort, fort utile, c'est l'inscription administrative, avec un tas de rubriques… **Donc, c'est vraiment quand il s'est décidé…** Tout à fait. Avant, rien ! Nous ouvrons pas mal de dossier. Parce que les étudiants déposent une chose, alors on ouvre un dossier ; mais, bon, il y en a qui ne sont jamais complétés. Mais d'habitude, avant d'ouvrir un dossier, on attend d'avoir quelque chose qui montre que la personne a vraiment l'intention de s'inscrire.

Est-ce qu'il y a des organismes qui vous demandent de rendre des comptes sur la fréquentation, sur le nombre d'étudiants qui sont venus vous voir ?

Non, non pas du tout.

Donc, vous présentez les trois formations qui vous concernent. Est-ce qu'il vous arrive d'orienter vers d'autres structures ?

Oui, c'est-à-dire que nous avons parfois des étudiants qui viennent poser des questions et qui ne peuvent pas rentrer chez nous. Ils n'ont pas… Ils ne remplissent pas les conditions d'admission. Alors, à ce moment-là, on peut les réorienter, soit vers une autre formation à l'UMH, en cours du jour, soit éventuellement leur renseigner d'autres organismes d'orientation. Bon, en Belgique, il y a les bureaux du SIEP, service d'information sur les études et les professions. Et il y a un bureau à Mons et un bureau à Charleroi. Donc, parfois, on leur dit allez voir là-bas. Par exemple, il y a des étudiants qui ne se rendent pas compte qu'il y a une différence entre l'enseignement supérieur universitaire et non universitaire. Et qui mélangent le type d'études qu'on peut faire à l'université ou ce qu'on appelle les Hautes Ecoles, donc les institutions d'enseignement supérieur non universitaire. **Et est-ce que vous avez tous les documents nécessaires si, par exemple, vous orientez vers une autre formation de l'UMH ?** Oui, on a la documentation générale, qui existe partout à l'université. **Et sur les SIEP ?** Oui, ça c'est parce que ces bureaux-là existent à Mons et à Charleroi. C'est un service qui est là pour renseigner sur les études et les professions. Parce que c'est vrai que nous recevons aussi des coups de téléphone de personnes qui disent : « je suis intéressé par les études de tel type, où puis-je… Qu'est-ce qui existe dans la région ? », mais cela ne nous concerne absolument pas. Donc on ne peut pas vraiment commencer à être un service d'orientation pour la région. Donc, à ce moment-là, on dit : « adressez-vous à tel endroit ».

Les sources d'information… C'est uniquement des documents papier, les documents que l'on produit sur l'UMH, les documents généraux ?

Oui, oui… Nous n'avons pas de dossier, par exemple, que nous pouvons joindre à des mails. Ou c'est très rare d'avoir une feuille d'information que nous pouvons joindre à des mails. C'est vrai que c'est quelque chose qu'il me semble que nous devons, peut-être, commencer à préparer. C'est aussi parce que nous n'avons pas les connaissances techniques pour le faire. **Sur le site de l'Université, il y a … ?** Sur le site de l'université, il y a beaucoup de choses ; donc, ça bien sûr on renseigne le site. Mais c'est pas toujours évident, quand on ne connaît pas le site, de trouver l'information qu'on veut recevoir. Enfin, tout ce qu'on donne, c'est sur papier.

Est-ce qu'il y a des séances d'information générale ? Quand il y a beaucoup de candidats, est-ce que vous faites des réunions collectives ?

Il y a donc deux séances d'information par année, qui sont annoncées et organisées. Sinon c'est… Normalement c'est individuel. **Les séances ça se passe comment alors ?** Alors, les séances d'information, en fait, c'est par formation. Donc ça veut dire qu'il y en a… Il y en a trois en juin et trois en septembre. Donc, une séance pour chaque formation organisée et en fait quelqu'un de la faculté concernée vient présenter sa formation : un enseignant, ou le Doyen, quelqu'un du personnel académique en tout cas. Souvent nous assistons, ça dépend un peu qui c'est qui vient. Nous assistons pour répondre à des questions plus pratiques, les droits d'inscription, les possibilités de prêts, des choses comme ça. Mais c'est le membre du personnel académique qui vient présenter la formation et expliquer le fonctionnement. **C'est sous forme de conférence…** Un petit peu conférence, plus bien sûr questions – réponses, plus, souvent, des questions plus individuelles qu'une personne viendra poser après la séance. Sinon c'est individuel. Bon, il se peut qu'il y ait deux ou trois personnes qui arrivent en même temps et que l'on fasse une conversation un petit peu plus large, mais souvent c'est une personne après l'autre. Ça dépend de comment ça se présente. Ici, c'est un peu difficile de

faire autrement que d'avoir une personne dans le bureau à la fois. Et à Charleroi, c'est la même chose.

Donc, une fois que vous avez défini que le candidat répond aux critères, et qu'il est intéressé, nous on appelle ça la phase positionnement. Donc, on examine son dossier plus à fond et on décide des tests d'admission. Comment cela se passe ?

C'est-à-dire que… Les conditions d'admission sont décidées… Il y a un décret de la Communauté française qui définit les conditions d'admission. Donc là, c'est oui ou c'est non. Il y a bien sûr aussi des examens d'admission, dont certains sont organisés sur place à Charleroi et d'autres sont organisés ici à Mons pour certains, certaines catégories d'étudiants. Alors, pour la grande majorité, c'est sur base du diplôme ou de l'attestation de réussite qu'ils apportent, pour certains ça peut être sur base de l'expérience professionnelle. A ce moment-là (coupure), il y a un groupe de personnes, dans la faculté concernée, qui décide si la personne peut oui ou non être admise et des conditions. Donc là, c'est quel genre de personnes ? Ça concerne la faculté des sciences économiques, donc la Faculté Warocqué des Sciences Economiques, et la Faculté des Sciences, uniquement. Et, par exemple, pour la licence en gestion de l'entreprise, ce serait quelqu'un qui a une expérience professionnelle dans le domaine de la gestion mais qui n'a pas un des diplômes qui donnent accès. Et si la Faculté estime que son expérience professionnelle peut être… enfin, est utile, à ce moment-là, il pourra être admis. Certainement aussi en fonction d'une petite entrevue ou quelque chose comme ça, à la première année de la formation. Tandis que d'autres personnes, sur base du diplôme, peuvent être acceptées à la deuxième année de la formation par exemple. **Il se peut qu'il soit dispensé de certains modules ?** Sur base de l'expérience professionnelle, non. **Donc, là c'est pareil, c'est aussi un corps académique ; il n'y a pas d'administratif.** Non, non. **Donc là, c'est uniquement selon l'expérience professionnelle ? Sinon, pour les autres, c'est selon le décret, et donc suivant l'examen.** C'est ça… C'est à dire qu'il y a des étudiants… Enfin, comment expliquer cela ? Ça diffère un peu d'une formation à l'autre. Donc, pour l'accès au premier cycle, donc la candidature en sciences psychologiques et de l'éducation, c'est sur base du diplôme et c'est tout, il n'y a rien d'autre qui rentre en compte. Pour l'admission aux deux autres formations, il y a des personnes qui peuvent accéder directement, sans autre formalité, de par leur diplôme ; il y en a qui ont accès de par leur diplôme pour autant qu'ils aient réussi un examen d'admission ; et alors, il y en a qui sont admis après la discussion du groupe académique. **Donc, s'ils remplissent les conditions ou s'ils ont leur test, ça suffit. Ils peuvent s'inscrire. Ils n'ont pas forcément de référent pédagogique, c'est un prof qui valide en plus de l'administratif.** Non, non. S'ils réussissent l'examen… Mais, bon, c'est un examen de matière, donc il y a quand même une vérification de la connaissance.

Donc, là c'est pareil, vous vous avez connaissance des résultats ? Oui oui. C'est vous qui les archivez, c'est dans votre dossier ?
Oui, nous avons la liste des personnes qui réussissent les différents examens. Mais il n'y a pas que nous qui avons cette liste. C'est chaque secrétariat de faculté qui gère, en premier lieu, et qui nous envoie, en fait, les copies. Pour qu'on puisse inscrire quelqu'un.

Alors, ensuite c'est la phase de construction. Donc là, on rentre dans la phase d'inscription. C'est un autre service qui inscrit ou…

Non, nous faisons l'inscription administrative à Charleroi. C'est-à-dire que nous donnons les documents à remplir à l'étudiant, on vérifie avec l'étudiant que c'est bien complété. Puis on fait un encodage informatique et on récolte les différents documents nécessaires : les photos, les photocopies et tout ça. Et on transmet le dossier informatique au service des inscriptions à Mons et le dossier papier, au service des inscriptions à Mons. **Chez nous, c'est la Scol…**
Ici, c'est le SIC, service des inscriptions et certificats, en fait. **Donc elles, elles ne font rien en plus.** Non, ils vérifient que nous avons bien fait notre travail. Non, c'est ça… Puis, après il y a tout le système… en attente du payement, en attente d'être complété parce qu'il manque tel document ou tel autre document. Et puis après, le dossier et l'inscription deviennent définitifs. Nous on peut, à Charleroi, vérifier l'état, la situation, de l'étudiant par informatique, puisque nous pouvons faire la mise à jour de ces dossiers, chaque fois… **Le payement, c'est vous qui le faites ?** Non. Nous donnons le document de virement, le bulletin de virement, qui permet à l'étudiant d'aller à la banque ou au bureau de poste, payer. Et on ne reçoit jamais d'argent. Et on peut tout juste vérifier si le service des inscriptions a enregistré le payement ou pas. C'est tout ce qu'on peut faire. Et c'est très bien comme ça…

La possibilité d'aide extérieure… On en avait parlé un peu tout à l'heure, mais j'ai entendu que vous parliez de prêt…

Oui, alors… Les étudiants peuvent avoir une bourse d'étude, par le Ministère de l'éducation, suivant différents critères : critères financiers, pédagogiques, etc. Ça c'est valable pour les étudiants en cours du jour, comme à horaire décalé. Ce sont les mêmes critères. A l'intérieur de l'université, il y a aussi une possibilité soit de prêt, de la part du service social, soit ce qu'on appelle l'étalement du payement. C'est-à-dire que l'étudiant peut payer les droits d'inscription sur plusieurs mois. Il faut savoir que les droits d'inscription sont plus élevés en Belgique qu'en France. **Donc là, c'est pareil, c'est vous qui fournissez, écrivez les documents…** Oui, c'est ça. On explique plus ou moins comment ça fonctionne. On peut fournir les documents à remplir. C'est assez facile. Si il y a d'autres problèmes financiers, ou que l'étudiant a envie de discuter plus en profondeur, on les met en contact avec le service social. Et bon, il y a quand même une certaine confidentialité, donc, on n'a pas à savoir nécessairement ce genre de chose.

Dispenses de cours… C'est ce dont on a parlé tout à l'heure.
Oui, c'est ça. Donc, pour une… Il y a des… Dans les programmes de cours, qui sont proposés, il y a des cours dont certains types d'étudiants sont automatiquement dispensés. Bon, par exemple, un gradué en informatique sera dispensé du cours d'informatique. Ça, on le sait, on n'a plus besoin de faire quoi que ce soit comme démarche, ni l'étudiant ni nous. Mais, notamment avec les étudiants qui ont fait des études universitaires ailleurs, bon c'est fort fort fort varié… Un étudiant qui a fait des études de mathématique peut demander une dispense pour le cours de mathématique et à ce moment-là il y a des formulaires à remplir, il y a des documents à fournir, que l'étudiant nous donne et que nous devons faire suivre au titulaire du cours concerné. Donc on sert, comme dans beaucoup de domaines, d'intermédiaires. **C'est-à-dire ?** C'est-à-dire que l'on reçoit de la part des étudiants. On fait suivre soit dans les administrations soit au professeur, puis on reçoit la réponse de la part du professeur et on la donne à l'étudiant, ou à l'autre administration, et ainsi de suite.

Donc, c'est le prof directement qui doit savoir pourquoi tel élève ne vient pas. C'est ça ?

Non… non. Alors, non, je me suis mal exprimée. Un étudiant qui veut une dispense pour le cours de mathématique, il faut que, en premier lieu, que ce soit le titulaire du cours qui donne

son avis. Ce n'est pas le titulaire qui peut, officiellement, dire à l'étudiant : « oui, j'accorde la dispense » ; mais il peut donner son avis. Et cet avis est relayé dans les différentes structures de décision de l'université. En sachant que, en fin de course, ça arrive au Conseil d'administration de l'université et, à ce moment-là c'est officiel.

Et c'est l'étudiant lui-même qui dit « je voudrais être dispensé » ou c'est vous qui le dites.

Parfois oui, oui. C'est-à-dire que c'est très rare un étudiant qui ne demande pas, quand il arrive, s'il peut être dispensé de certains cours. Donc, on explique la procédure, on donne les documents à compléter, on explique un peu les pièces qu'il faut essayer de retrouver (bon, les tables de matière de cours suivis, des choses comme ça). **Et s'il vous dit : « bon j'aimerais être dispensé de certains cours, mais je ne sais pas lesquels… ». Parce qu'il a suivi une formation hyper générale.** Alors, il n'aura pas de dispense. **Vous, vous ne donnez pas de conseil…** Le système est fait de telle façon que… C'est-à-dire que soit il n'en aura pas. Quelqu'un qui dit que « oui, mais moi en informatique, moi je suis calé, je fais ça chez moi le soir », c'est pas la peine qu'il demande une dispense pour le cours d'informatique. Il faudra que ce soit acté par diplôme ou par attestation de réussite. Tant mieux pour lui… Il aura d'autant plus facile pour le cours, mais sur base de documents… Oui, c'est ça.

Entrée en formation… Vous faites tout ça ? Vous allez jusqu'à former les horaires et…

Oui, mais… Oui, c'est ça mais je ne crois pas qu'on traite le même type d'étudiants exactement et ni les mêmes types de formation. Donc, enfin… Donc, les étudiants sont là et soit nous recevons les horaires de cours des secrétariats des facultés, soit nous les mettons sur pied nous-mêmes. Ça dépend de la faculté. Et, bien sûr on affiche. On donne des photocopies à tous ceux qui veulent. On envoie à tous ceux qui demandent. Là aussi, idéalement, ce serait bien de les avoir et de les envoyer comme fichiers joints aux mails. Mais on n'y est pas encore. Donc, il y a simplement le fait que nous servons d'intermédiaires, encore une fois, on reçoit les horaires d'un côté et on les distribue de l'autre. Mais aussi le fait que, surtout ma collègue… fait elle-même l'horaire pour une des formations. Donc, elle doit prendre contact avec les professeurs et fixer les séances de cours avec eux. Alors, bien sûr, les horaires ne restent jamais figés du début jusqu'à la fin. Il y a toujours des changements, tout le long de l'année. Donc ça, on gère les changements d'horaires… **Des salles aussi ?** Des salles aussi. On fait les avis pour les étudiants. Quand on peut, on envoie un courrier aux étudiants. Ça, ça concerne plus particulièrement une des facultés, aussi. On informe bien sûr les secrétariats, quand ça les… quand ça peut les concerner aussi. Il nous arrive… **Des courriers sur quoi ?** On envoie… En fait, on envoie un courrier général aux étudiants en candidature en sciences psychologiques et de l'éducation parce que c'est pour eux que c'est… de nous que part l'horaire. Enfin, c'est nous qui l'organisons, qui le mettons sur pied. Donc, on leur envoie des informations, régulièrement. Je ne sais pas moi… Une fois toutes les six semaines, deux mois peut-être. Avec l'horaire, avec les modifications pour qu'ils…, avec éventuellement des informations sur les contenus de cours, sur les dates d'examens qui sont proposées. Tout ce que nous avons comme informations et qui peut les aider à planifier leur cursus.

La liste des inscrits… C'est vous qui la demandez ou c'est les secrétariats qui vous l'envoient ?

Nous pouvons la sortir directement, de par le système informatique d'inscription.

Alors… Les notes ?

Les notes de cours… **Aussi ?** Alors, il y a différentes choses. Il y a des cours avec un support écrit, que nous appelons syllabus, que vous appelez polycopiés je crois. Donc, quand… Ça c'est le plus facile, évidemment. Alors, bon, nous en avons. Nous en avons un stock sur place, que nous vendons aux étudiants. Donc, ça implique une petite comptabilité, une petite gestion de stock et de sous. Il y a des cours pour lesquels il y a un support écrit que nous n'avons pas, c'est-à-dire un ouvrage, que les étudiants doivent se procurer d'une façon ou d'une autre et connaître. Il y a des cours où on ne sait… où on n'a pas de support écrit. Alors, parfois, les professeurs nous donnent des photocopies de transparents qu'ils utilisent au cours… Des supports qui ne sont pas à acheter mais que les étudiants peuvent emprunter ou photocopier. Parfois, c'est des vidéos… A un certain moment, on a eu des cassettes audio, mais pour le moment, ça c'est fini ; on n'en a plus. Enfin bon, c'est aussi une petite gestion. D'abord d'être au courant, de savoir s'il existe quelque chose ou pas. Est-ce que le syllabus est déjà disponible ? Est-ce qu'il faut attendre ? Le professeur dépose quelque chose à Mons, il faut le prendre à Mons…

Les notes d'examen ?

Les résultats d'examens ? Ça aussi, c'est variable… Pour une faculté, nous récoltons les points et nous préparons les dossiers pour les délibérations. Pour les autres facultés, on les reçoit parfois et on les transmet dans les secrétariats. Ou ce sont les secrétariats qui les reçoivent directement. Très souvent, nous avons une copie, pour pouvoir renseigner les étudiants sur leurs résultats **Vous avez le droit de…** Oui, le professeur le dira si l'on peut ou l'on ne peut pas transmettre aux étudiants. Bon, on estime que ce sont des adultes et qu'ils ont tout à fait le droit de connaître leurs résultats.

Alors ensuite… Suivi et modalités de suivi de l'adulte durant l'année… Alors, les horaires et les locaux, on l'a vu. Bon, de toute façon, vous diffusez des notes d'information toutes les six semaines…

Ça c'est pour un des groupes seulement, pas pour tout le monde. **Ils disent aussi, les cours, les examens, les échanges entre étudiants, les attestations de congé – éducation,… réponses aux questions, informations sur la vie et les activités à l'université. Oui, entre deux, il y a des étudiants qui peuvent venir poser des questions et qui sont déjà inscrits.**

Oui, oui, oui. On voit des étudiants tous les jours, tous les jours, tous les jours. Ils viennent… quand ils viennent aux cours, souvent ils passent. Avec une question précise, de temps en temps, juste dire bonjour, en espérant que nous avons quelque chose à leur dire. Ça peut être très simple, ça peut être : « j'ai besoin d'une carte de photocopie ». Ou ça peut être : « Je suis perdu, j'ai quatre examens à préparer et j'y arrive pas ». Enfin, c'est très variable, c'est… c'est important. C'est peut-être le plus important. C'est que les étudiants sachent qu'ils peuvent venir nous poser toute sorte de questions. On n'a pas toujours la réponse. **C'est pas seulement du matériel…** Non. Non, non. Ils peuvent aussi dire, par exemple : « je vais étaler l'année d'études en deux, parce que j'y arrive pas, qu'est-ce qui vaut mieux prendre comme cours cette année-ci ? Qu'est-ce qui vaut mieux prendre comme cours l'année prochaine ? Comment est-ce que tel cours est organisé ? ». Et des choses comme ça. « Est-ce que tel cours a des notions… a des prérequis ? ». Tout ça, quoi. Et c'est vraiment très, très variable.

Il y a des moments clés. C'est-à-dire que, en début d'année, au moment de l'inscription ou juste après l'inscription, au début des cours, tout le monde a des questions. Tous azimuts, comme ça… Donc, on voit énormément de monde. Puis ça se tasse un petit peu. Puis, quand les premiers examens s'annoncent, on les revoit. Et puis après, ça se retasse… Et puis, avant la première session officielle, c'est-à-dire au mois de juin, donc au courant du mois de mai on voit aussi beaucoup d'étudiants qui font le point à ce moment-là sur leur année : ce qui a été, ce qui a marché, ce qui n'a pas marché, ce qu'ils vont pouvoir faire, est-ce qu'ils vont pouvoir scinder les examens en juin et septembre, et tout ça. Et puis après, on les voit, forcément, pendant les examens, et puis après les examens. Bon, pour faire le point, aussi, un petit peu. On les voit même parfois quand ils ont terminé la formation. Parce qu'ils reviennent poser d'autres questions ou juste venir discuter le coup et venir nous expliquer ce qu'ils sont en train de faire.

Et c'est juste comme ça. Et ça vous n'avez pas de trace non plus ? Non. **Pour savoir, leur insertion professionnelle…**

Non, non. Ça, ça nous fait défaut, vraiment. On ne sait pas ce que deviennent nos étudiants.

Est-ce que vous avez des problèmes de recrutement ? En fait, ça m'y fait penser… C'est-à-dire que vous n'avez pas assez de candidats au départ…

D'étudiants ? **Oui, oui.** Bon ! Le système est… En Belgique, la subsidiation dépend du nombre d'étudiants. Donc, les autorités, évidemment, sont plus contentes quand nous avons plus d'inscrits, évidemment. Donc, nous avons aussi des tâches de publicité à organiser, d'annonces à faire, etc. Mais on ne sait pas trop… (Coupure). Oui, c'est-à-dire que… Nous faisons des annonces dans les journaux surtout, nous faisons donc les séances d'information, on envoie nos documents, nos brochures. Mais, à un certain moment, on les envoyait à des adresses de personnes achetées à des firmes qui faisaient ça. Donc des… des mailing lists, enfin bon. Maintenant, pour l'instant, on ne le fait plus. Mais n'empêche qu'on essaie quand même de relever ou d'avoir des adresses d'organismes qui s'occupent d'orientation par exemple.

Gestion des examens ?

Alors, gestion des examens… Il y a plusieurs choses. Il y a l'élaboration des horaires d'examens, qui… Certains horaires sont organisés, sont mis sur pied par les secrétariats, d'autres c'est nous-mêmes qui les faisons (surtout ma collègue, encore une fois). Il y a la gestion des inscriptions des étudiants. Ça c'est nous qui nous en occupons, par courrier ou en personne. Alors, il y a, parfois, la surveillance d'examens écrits et donc aussi le fait de devoir transporter… de devoir chercher les copies d'examens, de faire surveiller l'examen et puis de ramener les copies au titulaire. Ce qui en soi… Bon, c'est pas trop, mais bon ça commence à prendre pas mal de temps. Et puis après, après les examens, avec un peu de chance nous recevons les notes, les résultats, de la part des professeurs ; soit que nous traitons nous-mêmes, comme on l'a dit plus tôt, soit que nous transmettons au secrétariat. **Et les secrétariats, ils font tout ou rien.** Oui, c'est ça.

Ensuite, transition d'une année sur l'autre. Ah oui, ça c'est pour les réinscriptions.

La réinscription, c'est pas trop compliqué. En fait, nous recevons de la part du service des inscriptions, des enveloppes qui contiennent tous les documents, déjà pré-adressés. Et, suivant

les résultats des étudiants, on les envoie quand il faut, à qui il faut ; en faisant éventuellement une modification qu'il faut sur le document. Mais ça, c'est pas trop compliqué.

Dernier point… Valorisation. Donc là c'est… comment valoriser la formation suivie, ensuite dans l'entreprise ou pour la recherche d'un emploi.

Ça, en fait… Une fois qu'un étudiant est diplômé, on ne s'en occupe plus, officiellement en tout cas. On les reçoit parfois. Parfois, ils viennent nous voir, soit parce qu'ils veulent entamer autre chose, soit parce qu'ils ont une petite question, soit parce que de passage. Parfois, on sert aussi d'intermédiaire pour leur faire parvenir leur diplôme. Simplement parce que nous sommes ouverts à des moments de la journée où les services administratifs de l'université sont fermés. Sinon on n'a pas de… Il y a un service à l'université qui s'occupe, entre autres, de ce qu'ils appellent le premier emploi. Mais, ce n'est pas nous. **Même pour ce qui est liste d'adresse d'entreprises, etc.** Non, ça ne passe jamais par nous. **Bon d'accord…** Et bien, ça va.

Temps plein 2 à la cellule de l'UMH à Charleroi (TL2)

Pouvez-vous nous expliquer en quoi consiste votre travail ?
Par ordre hiérarchique d'importance ou pas ? Parce que nos tâches sont tellement diversifiées, c'est un travail finalement assez hétéroclite.
Donc, principalement, c'est le rapport avec les étudiants, le contact avec les étudiants du début jusqu'à la fin du curriculum universitaire. L'accueil au moment où ils s'inscrivent, l'inscription proprement dite, le suivi en cours d'études, le soutien en cours d'études et ensuite, parfois même, au-delà quand ils ont terminé, ils ont parfois même recours à nous pour certaines choses.

Nos tâches sont diversifiées parce que, comme nous sommes à Charleroi et que la maison mère se trouve à Mons, tout ce qui peut se faire à Mons dans différents départements, dans différents services, doit se faire à Charleroi dans le même bureau finalement qui est celui de la cellule. Donc, si on veut, ici, c'est le service inscription de l'Université, c'est la bibliothèque et c'est le secrétariat de différentes Facultés puisque, comme on le sait, on s'occupe de trois Facultés. Alors qu'au départ, on ne s'occupait que d'une seule. Donc, différents services dans un même bureau. Alors on porte différentes casquettes comme cela. Parfois, nous sommes simplement des secrétaires quand nous fournissons une attestation particulière. Parfois, nous sommes la personne de contact privilégiée quand ils se posent une question bien particulière.
Donc voilà, en gros, c'est ça notre travail.

Donc, chacun doit savoir toucher à tout ?
Oui, certainement.

Imaginons qu'un étudiant entre en contact, comment cela se passe-t-il ?
Il y a différentes possibilités : soit l'étudiant de lui-même, qui est alors un inconnu pour nous, nous contacte par mail, par téléphone ou par écrit. Nous lui répondons par le même biais par lequel ils sont entrés en contact avec nous. Ça c'est souvent le premier contact ou alors, ils viennent nous rendre visite sur place parce qu'en passant, ils voient : « Université de Mons-Hainaut » ou qu'ils ont appris par une connaissance que c'était ici que les choses se passaient.

Alors, ça s'est le premier contact et parfois, la personne qui vient ne sait pas trop ce qui se passe dans ce bâtiment-ci et nous demande simplement quelles sont les études à horaire décalé que nous organisons. Parfois, par contre, elles ont une idée très précise de ce qu'elles veulent. Elles savent très bien par exemple qu'il y a un programme allégé dans tel et tel cas pour accéder à la candidature en sciences psychologiques et de l'éducation. Donc, voilà, ça c'est le tout premier contact.

Une autre forme de contact est un contact que nous suscitons. En ce sens que nous envoyons de la publicité tous azimuts : par des toutes boîtes, par la presse, des affiches dans le métro ou des affiches autre part, du courrier que nous envoyons à des organismes (par exemple : toutes les écoles, toutes les mutualités, toutes les banques). Et alors, de ce fait là, les étudiants prennent contact avec nous parce que nous avons suscité ce contact.

Au point de vue diffusion de la publicité, est-ce que vous créez des documents publicitaires ? Est-ce que c'est vous qui choisissez des supports ?
Oui, c'est nous. C'est nous qui choisissons entre… Ce n'est pas seulement nous parce que l'Université de Mons même fait aussi son propre choix et ses propres envois. Et alors, les

formations à horaire décalé s'y trouvent bien entendu. Mais… Par exemple, l'Interuniversitaire parle de nous, parle des formations à horaire décalé quand elle fait sa propre publicité. Là, ce n'est pas nous qui intervenons bien sûr ! Mais lorsqu'il s'agit de diffuser une insertion dans un toute boîte, c'est nous qui créons le petit texte en l'adaptant suivant le public qui est ciblé. Par exemple, l'APPA (l'association pour les psychologues), nous ne faisons qu'une publicité pour la candidature en sciences psychologiques et de l'éducation parce que cela n'aurait pas de sens d'en faire une pour la licence en gestion de l'entreprise.

Avec quels moyens créez-vous ces documents ?
Toujours avec les moyens du bord ! Donc… papier crayon, on fait un projet. Et puis, on envoie à la personne qui va diffuser l'information, qui nous envoie un bon à tirer ou quelque chose comme ça et on corrige. Alors on signe pour accord et c'est diffusé.

Le document est fait papier crayon, et c'est diffusé ?
Non, ça part du papier crayon, puis ça passe par Word. Alors, on tape avec notre ordinateur, et on en sort quelque chose de plus ou moins convenable en mettant en gras ce qu'il faut… Bon, ça, c'est de la mise en page, et voilà !

Comment l'envoyez-vous à l'entreprise ? Par courrier ?
Oui, par e-mail ou par courrier, par fax ça dépend, tous les moyens de communication sont bons.

Vous occupez-vous aussi des finances à ce point de vue?
Nous vérifions à Mons si nous avons encore de l'argent sur notre compte, sur notre budget publicité. Quand on nous dit « oui », on fonce. Si on voit que c'est une publicité trop chère pour ce qu'elle pourrait rapporter, alors, nous évitons de la faire. Nous faisons un tri à ce niveau là aussi.

Est-ce un service spécialisé qui s'occupe de faire les virements ?
Oui, c'est le service comptabilité. Nous établissons un bon de commande et c'est la comptabilité qui paie, bien sûr ! Sur notre budget généralement, parfois sur le budget du SARP (le service de relations publiques).

Vous procédez par contacts téléphoniques ?
Oui... Ou alors, ma collègue « Temps plein 1 » va sur place et rencontre le personnel du SARP et discute. Alors, il n'y a pas que les petites annonces dans les toutes boîtes, il y a aussi les petites brochures que nous réalisons, que nous modifions d'année en année parce que les programmes ne restent jamais deux fois les mêmes, qui concernent les trois Facultés pas seulement la psychopédagogie, et qui sont aussi destinées à être diffusées à toute personne qui prend des renseignements ou alors, aux publics que nous sollicitons.

Au point de vue des modifications, viennent-elles d'en haut ?
Elles viennent d'en haut puisque c'est le Conseil de Faculté, par exemple qui décide des modifications de programme. Mais nous sommes sollicités parfois, en tout cas « Temps plein 1 » qui participe au Conseil de faculté. Nous nous consultons pour voir si… Parfois nous leur donnons notre avis. Ça a été le cas pour mettre sur pied tous les programmes allégés destinés aux différents types de diplômes obtenus par nos étudiants.

Comment faites-vous pour prendre ces décisions-là et pour créer ces documents-là ?

Souvent, « Temps plein 1 » et moi-même, et ensuite « Temps plein 1 » qui est le plus souvent en contact avec les personnes qui prennent les responsabilités à Mons… Diffuse le résultat de nos réflexions.

Et vous attendez un avis favorable… et après, vous vous mettez à l'ordinateur et…
Mais, nous attendons un résultat, une réponse… pas nécessairement parce que, qui va nous donner une réponse ? Ce qu'il faut que nous disions, c'est que nous nous référons très sérieusement au Conseil de faculté et à ce qui s'y dit ? Mais après cela, nous sommes assez autonomes. Bien sûr nous tenons compte du programme tel qu'il est décidé à Mons. Mais, pour le reste, c'est nous qui rédigeons la littérature et depuis que nous sommes là, je crois que nous sommes plus à même de rédiger les phrases les plus correctes, qui correspondent le mieux à la réalité. Personne ne va nous dire ce qu'il faut mettre dans ces brochures. Personne… Gestion autonome, mais, bien sûr soumises aux décisions du Conseil de faculté surtout pour les modifications de programme, ça c'est assez logique**.**

Restons sur le point des contacts avant l'inscription. Est-ce que vous participez à des événements ? Oui. Alors d'une part, il y a les séances d'information qui sont organisées à Mons, par l'Unif de Mons. Nous participons à ces séances d'information, journées « Portes ouvertes ». On est présent simplement, on tient un stand le jour où la séance a lieu.
Personne de Mons n'y représente l'horaire décalé ? Les gens de Mons ? Je pense peut-être le CICO pourrait-elle parler ? Le Doyen sans doute, mais le Doyen ne participe pas toujours nécessairement aux journées « portes ouvertes » et, en tout cas, ne tient pas le stand horaire décalé. Donc, lorsque nous sommes là chaque fois, c'est plus simple que les personnes qui viennent et qui sont susceptibles de suivre des cours à horaire décalé s'adressent à nous. Surtout que ça relève de trois Facultés. Donc, sans doute que le Doyen de Psychopédagogie pourrait donner des renseignements pour les horaires décalés de la Psychopédagogie, mais pas pour les Sciences, ni pour Gestion de l'entreprise. Pas aussi bien en tout cas, ça certainement pas.

Est-ce vous qui organisez ou êtes-vous accueillis ?
Nous avons notre table qui est là prévue. Nous organisons nos documents et voilà quoi !
Alors, ça c'est pour Mons. D'autre part, il y a des séances d'information organisées à Charleroi. Il y a une journée « portes ouvertes » qui ressemble assez fort à celle de Mons et qui concerne tous les publics. Mais il y a aussi des séances d'information spécifiques pour les différentes facultés qui concernent uniquement les formations à horaire décalé. Pour qu'il y ait du monde à ces séances d'information, nous tenons tout au long de l'année… Nous conservons, tout au long de l'année, les demandes d'information qui nous parviennent, les adresses etc. des personnes intéressées. Ensuite, nous faisons un envoi, peu de temps avant que les séances d'information n'aient lieu, pour les inviter. Nous envoyons une lettre d'invitation (une en juin et une en septembre) aux personnes qui ont pris contact avec nous tout au long de l'année (qui sont nombreuses). **On va essayer de rester sur « Temps plein 2 », le « nous » me gêne un peu !** C'est moi qui copie les adresses, si c'est ça que vous voulez savoir ? C'est moi qui mets sous enveloppe et qui timbre, si c'est ça que tu veux savoir ?

Participez-vous à l'organisation de la journée « portes ouvertes » à Charleroi ?
Je participe avec « Temps plein 1 » surtout. Depuis peu même, c'est nous qui faisons les "speech" pour les futurs étudiants. Lorsque G. H. était notre collègue, c'était lui qui le faisait. Maintenant, « Temps plein 1 » et moi-même le faisons toutes deux ensemble. Une partie elle,

une partie moi, avec nos transparents. On espère aussi, bientôt, le faire en Power Point. C'est ce qu'on projette de faire cette année-ci, 2002/2003.

C'est très difficile de dire « je », à part pour certaines choses de bien particulières.
Notre rôle est très différent d'une Faculté à l'autre. Ce n'est qu'en psychopédagogie qu'on participe activement à la séance d'information, en ce sens que nous prenons la parole et que nous diffusons donc l'information « Temps plein 1 » et moi. Pour ce qui concerne Warocqué, Gestion de l'entreprise, c'est … qui fait le speech. Pour ce qui concerne la Faculté des sciences, c'est … ou … qui le fait.

Pour l'organisation, gérez-vous l'événement de A à Z ?
Pour la Psychopédagogie, certainement, oui ! Notre Doyen vient, mais ce n'est pas lui qui parle. **Je pense à la gestion des locaux, l'intendance…** Toujours ! Tout ce qui concerne les locaux et l'intendance, nous nous en occupons toujours, que ce soit pour les cours, les examens, les séances d'information ou toutes les activités qui se déroulent dans ce bâtiment-ci.

Des participations à d'autres événements ?
Oui, nous allons… Je vais chaque année à l'IPSMA à Marcinelle où je fais un speech encore aux futurs instituteurs, régents et assistant sociaux. Et également dans d'autres écoles supérieures. J'ai été récemment à Braine-Le-Comte, à l'Ecole Normale de Braine-Le-Comte, à la demande d'ailleurs de l'école. Ça peut-être aussi dans d'autres écoles. Nous avons déjà fait pas mal de séances d'information dans des écoles de l'enseignement supérieur. Rarement dans les athénées puisque Mons le fait et que, finalement, dans les athénées, ce n'est pas vraiment le public qui nous concerne, que l'on rencontrerait puisque nos étudiants à nous sortent de l'enseignement supérieur. Alors, nous participons aussi au salon « Orienta » chaque année. Nous, parce que « Temps plein 1 » y va, moi j'y vais. Souvent, c'est nous deux qui le faisons, mais cette année « Temps partiel 4 » est allé aussi. « Temps plein 1 » et moi nous y allons certainement chaque année. Et alors, aussi, d'autres salons… J'ai déjà été aussi aux salons du SIEP, à Namur, à Liège, etc.

Parlons maintenant des inscriptions, comment cela se passe-t-il ?
Alors, les inscriptions se déroulent sur une période assez longue. Il y a des dates limites bien sûr. A Mons, elles sont finalement suivies avec assez de rigueur puisque là-bas, se sont des étudiants qui sortent des humanités qui s'inscrivent. Donc, généralement, ils s'inscrivent même en juin/juillet puisque eux souhaitent être inscrits et tout à fait en ordre en septembre. Pour nos étudiants, c'est tout à fait différent, c'est souvent au mois de septembre, quand ils ont casé leurs propres enfants dans les différentes écoles, qu'ils pensent éventuellement prendre une inscription pour eux. Donc, ça c'est un problème parce que nous sommes toujours en retard au niveau des inscriptions, nos étudiants arrivant tard. Alors, c'est un cheminement assez long, il faut un certain temps pour que la personne qui prend des informations décide de s'inscrire. Parce que les implications sont bien différentes par rapport à un étudiant qui n'a que ça à faire.

Je vais peut-être recadrer, si un étudiant vient s'inscrire, qu'est-ce que vous faites ?
Il a déjà fait son choix et vient s'inscrire. A ce moment-là, il faut qu'il remplisse les documents d'inscription. Il faut qu'il nous apporte tous les documents qu'il faut fournir. Donc, on lui a dit ce qu'il faut apporter. Il n'apporte jamais tout en une fois, c'est assez clair. Il manque toujours bien quelque chose. Alors, on l'inscrit, on prend ses documents, on les range… Donc, lui rempli un bulletin d'inscription. Nous, nous prenons les documents qu'il

faut fournir : copie certifiée conforme du diplôme, photocopie de la carte d'identité, photos, etc. Nous rangeons cela dans une petite farde. S'il a tout apporté, nous l'encodons dans l'ordinateur. C'est ce qu'on appelle l'encodage rapide de l'inscription. Voilà, on le fait, c'est effectivement très rapide. Alors, on sort d'autres documents que l'on remet à l'étudiant pour qu'il signe. Par exemple : le document pour constituer sa carte d'étudiant. Il reçoit aussi le bulletin de versement en fonction de ce qu'il doit payer. Alors, ces documents-là qui sont dans une farde, nous en faisons une copie pour Mons. En fait, c'est plutôt l'inverse, nous faisons une copie que nous gardons pour Charleroi, et les documents les plus importants sont transmis à Mons, au service inscription et certificat. Donc, et là, ils font l'encodage complet de l'étudiant, à savoir qu'ils ajoutent, par exemple, le numéro de téléphone et deux/trois autres informations. Ça ce n'est pas à Charleroi que ça se fait. Voilà pour l'inscription proprement dite, au sens stricte du terme.

J'imagine que vous vérifiez la validité des documents ? Est-ce qu'il vous arrive d'orienter les gens ? De voir si leur projet de formation ou professionnel est en adéquation avec la formation proposée ?
Oui, copie certifiée conforme, carte d'identité, on voit bien si c'est la même personne, photos aussi…
Un étudiant qui arrive ici a un programme allégé la plupart du temps, un programme adapté, surtout pour la candidature en sciences psychologiques et de l'éducation, peut faire ce programme parfois en un an, parfois en deux ans. Donc, tout cela se décide avant l'inscription proprement dite. C'est après, quand il a bien compris à quoi il pouvait s'attendre, ce qui l'attendait, qu'il prend la décision de s'inscrire ou pas. Et ce que ça peut lui apporter au niveau professionnel, les débouchés. Tout ça est discuté avant.

Est-ce que vous participez, jouez un rôle dans l'analyse ?
Oui, il y a des gens qui arrivent en disant : « Ecoutez, moi j'ai trois enfants, j'habite loin, je ne sais pas si je vais pouvoir faire ces études ». Donc, là, évidemment, il faut que nous intervenions dans la faisabilité des choses. C'est certain me semble-t-il.

Il n'y a pas de procédure officielle pour vérifier ces candidatures, qui remettrait un avis positif ou négatif ?
Un avis négatif ? Notre avis n'a pas à être négatif, en ce sens que si la personne a envie d'étudier, il vaut mieux qu'elle étudie. Et je trouve que c'est une bonne chose qu'elle étudie. Pourquoi alors faudrait-il lui fermer la porte ? Même si on se dit : « Cette personne-ci n'a pas nécessairement l'étoffe qu'il faut pour faire des études universitaires et arriver au bout ». On en discute parfois, mais parfois, nous nous trompons aussi. Nous avons des cas d'étudiants qui, au départ, nous semblaient très peu motivés ou très peu doués pour faire des études universitaires, et qui finalement ont obtenu leur diplôme. Donc, il faut être prudent. A la limite, ce serait fort malvenu, je trouve qu'il y ait une sélection de ce genre-là au départ. Et quelle responsabilité !

Justement, est-ce qu'il n'y a pas des modalités officielles pour vérifier la faisabilité du projet ?
Officielles ? Si l'étudiant a les diplômes qu'il faut, les titres requis pour accéder à l'université et qu'il a droit, que ce soit un programme normal ou allégé… Bien sûr qu'administrativement ils sont admissibles. Je ne vois pas pourquoi il devrait y avoir de vérification. C'est son problème à lui à ce moment-là. Si nous, nous pensons qu'il n'est pas doué, c'est notre opinion, mais qui ne doit pas peser. A la limite, qu'il fasse un an d'études et qu'il n'est pas doué, il vaut mieux qu'il fasse cela que de s'acheter deux jaquettes en cuir. C'est toujours

mieux de faire des études universitaires que de dépenser son fric à d'autres choses. Voilà mon optique. Mon optique à moi, ça ne regarde que moi ça !

Si vous ne voyez plus de chose à ajouter au niveau de l'inscription, nous allons passer à la gestion au quotidien…
Dans l'inscription proprement dite, ce que je pourrais ajouter, c'est qu'au début, on ne s'en occupait pas du tout. Pratiquement, on n'avait pas d'ordinateur, on n'encodait jamais les étudiants. Maintenant, on encode pour les trois Facultés. Ce qu'il faut aussi que je dise, c'est qu'on encode, non seulement les étudiants qui sont nos étudiants, mais n'importe quel étudiant de l'Unif qui vient s'inscrire. Si un étudiant vient chez nous et qui veut s'inscrire à l'Ecole d'Interprète, il peut le faire. S'il habite à Charleroi, c'est plus simple. Et ça arrive qu'il s'inscrive à Charleroi plutôt qu'à Mons. En fait, nous sommes une succursale de la maison mère et nous essayons de remplir au mieux les fonctions que la maison mère occuperait.

Est-ce qu'il y a un suivi après l'inscription, au niveau du dossier ?
Pour constituer nos listes, nous vérifions que l'étudiant a bien payé, qu'il est bien inscrit. C'est évident. Nous avons une vue sur la réalité de l'inscription. Le tout n'est pas de… Parce qu'il y en a beaucoup qui remplissent les documents d'inscription, dont le dossier sera toujours incomplet. Donc, ça, on les élimine si je peux m'exprimer ainsi. On range leur dossier incomplet dans une armoire à part. C'est important, surtout pour la délivrance d'attestations en tous genres, notamment le congé éducation. Donc, il faut un suivi des inscriptions. D'autant plus qu'il existe des élèves libres dont on n'a pas encore parlé. Les élèves libres s'inscrivent souvent beaucoup plus tard. C'est pour cela qu'ils deviennent élèves libres. Et nous aurons encore au mois de février/mars des élèves qui s'inscriront comme élèves libres et la procédure, comme je le disais est assez longue. Ce n'est pas quelque chose qui se cantonne au mois de septembre et qui ne déborde pas. Au contraire, c'est quelque chose qui prend vraiment longtemps.

Est-ce vous qui créez les attestations ? Lesquelles ? Comment faites-vous ?
De Mons, l'étudiant reçoit la carte d'étudiant et des certificats de scolarité. Parfois, il ne les reçoit pas. Dans ce cas, on réagit et on essaie de voir pourquoi. Ce que nous gérons aussi, j'ai oublié de le dire au niveau des inscriptions, ce sont les prêts, les prêts du service social. Donc, ils remplissent les documents d'étalement des frais d'inscription. Nous leur délivrons aussi les attestations pour les allocations d'études. On doit les mettre en contact avec les services d'allocation d'études etc. Tout ça, c'est une gestion aussi. C'est nous qui collectons l'avertissement extrait de rôle s'il bénéficie de l'exonération partielle des frais d'inscription. Mais tout ça, c'est de l'inscription finalement.

Tout cela, c'est sur demande ou vous informez les étudiants ?
C'est nous qui informons les étudiants systématiquement, chaque fois.

Créez-vous des documents ? Non, ceux-là sont fournis par le service social.

Les attestations ? Alors, il y a les attestations en tous genres, bien sûr !
Pour les allocations familiales, pour la scolarité, les attestations fiscales (ça c'est assez particulier à Charleroi) et vers le mois. D'avril/mai, nous en faisons pas mal d'attestations fiscales, pour les étudiants qui remplissent leur déclaration d'impôt. Les congés éducation : pour la psychopéda, c'est moi-même qui m'en occupe totalement, tandis que pour la Faculté des Sciences et des Sciences Economiques, cela est fait à Mons par les secrétariats respectifs.

Vous vous en occupez totalement, c'est-à-dire ?
J'établis l'attestation. L'attestation, bien sûr, c'est un formulaire pré imprimé, classique, le même pour toute la Communauté française je suppose. Donc, il faut remplir ce document. D'abord fournir une attestation d'inscription régulière, lorsque l'étudiant est régulièrement inscrit évidemment. Et ensuite, tous les trimestres, une attestation trimestrielle d'assiduité. Pour cela, il faut tenir compte que l'étudiant est régulièrement inscrit et nous leur faisons signer un registre, des feuillets, chaque jour différents. Que nous récoltons et qui attestent de la présence de l'étudiant aux cours, pour que ce soit sérieux. Donc, voilà ! Pour la Psychopéda, c'est moi qui gère cet aspect-là des choses. Alors, attestations… toute sorte d'attestations : « a réussi », « a raté »… Quand c'est une attestation avec des points, elle est réalisée à Mons mais c'est nous qui la rédigeons. Nous la tapons en Word et Mons n'a plus qu'à signer.

Nous pourrions parler des tâches inhérentes aux tests d'admission, puisqu'il y en a dans certaines formations ?
Alors, les tests d'admission sont organisés, pour la Faculté des Sciences (FS) et la Faculté Warocqué des Sciences économiques (FWSE), par les Facultés respectives. Il y a, en tout cas pour la FWSE, des séances préparatoires à l'examen d'admission qui sont gérées par Mons. Nous, nous ne faisons que diffuser l'information. Par contre, en psychopéda, il est déjà arrivé que « Temps plein 1 » rédige les questions pour l'examen d'admission. **Et « Temps plein 2 », que fait-elle ?** Jamais, je n'ai jamais fait ça. A ce niveau-là, rien. Ça représente peu de monde les examens d'admission en psychopéda (20 personnes). **Pas de séances de préparation, pas de support de cours à gérer ?** Non, pas du tout, absolument pas. « Temps plein 1 » non plus. **Ni en psychopéda, ni en Sciences éco. ?** Non, non. J'en serais tout à fait incapable. Que se soit en Sciences éco ou en Sciences, j'en serais tout à fait incapable. En Sciences, il s'agit de programmer. **(?) Non, l'idée, c'est de décrire le rôle de « Temps plein 2 ». Se cantonne-t-il à diffuser l'information ?** Absolument, rien que ça. Il se cantonne à peu de chose. **Ce n'est pas de gérer quelque chose, des supports de cours, de vendre des documents préparatoires ?** Vendre ? Oui ! Ça bien sûr ! Est-ce que ça s'appelle gérer ça, vendre ? Je vends des syllabus de micro-économie. **Ça veut dire gérer un stock ? Gérer une caisse ?** Oui, bien sûr, tout ce qui concerne les syllabus, même les syllabus de préparation. Si bien sûr, mais ça, ce n'est pas gérer la matière. **Je ne parlais pas de la matière, mais de tout ce qu'il y a autour : l'organisation de l'événement, …** Ah oui, bien sûr ! Disons que, même pour la Faculté des Sciences, il y a des ouvrages de référence que nous avons ici. Les étudiants viennent. On leur dit qu'il y a des ouvrages de référence. Ils les emportent. Ils les ramènent. C'est nous qui gérons ça. On demande même une caution pour qu'ils ne partent pas sans jamais revenir. Oui, oui, bien sûr, tout ce qui est livres et syllabus, c'est nous qui gérons. C'est certain. La personne qui est de permanence à la cellule, quelle qu'elle soit.

Donc, vous devez noter qui prend quoi dans un carnet?
Oui, ça c'est évident. On fait une petite fiche de prêt de livre. Que ce soit les livres qui prépareront aux séances d'information… Pardon, qui prépareront aux examens d'admission ou alors, que ce soit les livres que l'on emprunte qui sont des livres de base des différentes facultés. On a une petite bibliothèque. Donc, c'est nous qui gérons cela et même les étudiants empruntent les ouvrages qui appartiennent aux bibliothèques de Mons. Mais je déborde, ça n'a rien à avoir avec les examens d'admission. **Oui, mais on est parti des supports préparatoires aux examens.** Oui, je vends les syllabus qui préparent aux examens d'admission en gestion de l'entreprise, mais ça, ce n'est pas grand chose. **C'est une tâche.** Oui, mais c'est une petite tâche par rapport à la vente des syllabus tout au long de l'année académique, vendre les syllabus de préparation, ce n'est rien. Vendre 30 syllabus de micro-

économie, qu'est-ce que c'est ? Qu'est-ce que ça représente comme boulot ? C'est ça que je veux dire. C'est pour ça que ça ne vaut même pas la peine d'en parler.

Bien, parlons de la vente de syllabus, comment cela se passe-t-il ?
Alors, en début d'année académique, « Temps plein 1 » transporte de Mons, dans son auto, plein de caisses de syllabus qu'elle va chercher au service d'édition des cours à Mons. Parfois, il y a des camionnettes de l'Université elle-même qui viennent déposer des caisses de syllabus. Alors, nous les montons par l'ascenseur, au second étage pour être tout à fait précis. Nous les rangeons dans les différentes armoires qui sont prévues à cet effet. Mais, c'est souvent « Temps plein 1 » qui le fait quand elle arrive avec sa voiture. Donc, c'est elle qui monte souvent les syllabus par l'ascenseur. Quand elle arrive en haut, je lui demande s'il faut descendre, l'aider et c'est trop tard car les syllabus sont déjà dans l'ascenseur. Voilà, mais il arrive que je les range dans les armoires. Et que je les vends tout au long de l'année, ça arrive bien souvent, évidemment.

Un étudiant vient pour acheter un syllabus, qu'est-ce que vous faites ?
Je lui demande quel syllabus il veut. Je le lui donne, il le paie et voilà ! **Y a-t-il des traces écrites ?** Absolument aucune. Sauf qu'il y a un stock à gérer. Donc, s'il y avait 30 syllabus de… Je ne sais pas moi… de psychologie du développement, il faut qu'il y ait l'argent pour trente syllabus de psychologie du développement. Bon, il n'y a pas de trace, mais il faut quand même une comptabilité. Mais on ne met pas à chaque fois : « j'ai vendu un syllabus de psychologie du développement à tel étudiant », ça non, sûrement pas. On n'en sortirait plus.

Au point de vue bibliothèque…
Alors, un : finalement, il y a peu de demandes. Je trouve qu'il y a peu de demandes d'ouvrage de la part de nos étudiants. Mis à part les quelques ouvrages qui sont des ouvrages de référence, comme nous le disions tantôt pour l'examen de la Faculté des Sciences, qui sont de grosses briques et donc, les étudiants ne l'achètent pas nécessairement et préfèrent l'emprunter que de l'acheter. Pour ce qui concerne la Psychopédagogie et les Sciences éco. , on ne fait pas tellement appel à la bibliothèque. **Mais, « Temps plein 2 », qu'est-ce qu'elle fait concrètement ?** Bien, quand un étudiant demande : « Est-ce qu'il est là le livre d'Epistémologie en sciences humaine ? » Je vais voir s'il est là. S'il est là, je lui prête. Je fais une fiche de lecture et il l'emporte. On range cette fiche de lecture. Si c'est un ouvrage qui n'est pas disponible à Charleroi, on va vérifier s'il est sur Internet, dans le site de l'Université de Mons-Hainaut. On va voir si l'ouvrage se trouve à la Bibliothèque de Mons. Dans ce cas-là, on établit une fiche et on fait venir, par « Temps plein 1 », l'ouvrage de Mons à Charleroi. « Temps plein 1 » étant très souvent à Mons. Donc c'est elle qui fait ce genre de trafic. Alors, quand l'étudiant ramène le livre, nous le déposons sur le bureau de « Temps partiel 1 », mon collègue, qui lui, quand il vient une fois par semaine, vérifie que l'ouvrage est revenu, barre, déchire la fiche qu'il y a et remet l'ouvrage en place à la bibliothèque. Ai-je été assez précise ?
Mais, c'est peu de choses ça, finalement, c'est peu de choses ! Je le regrette finalement. Alors, autre chose aussi, autre que nos ouvrages de bibliothèque, il y a aussi des mémoires. Il n'est pas rare que des étudiants viennent ici, s'adressent à la personne de service, de permanence à la cellule… **« Temps plein 2 » ?** Ça peut-être moi, ça peut-être quelqu'un d'autre… **Qu'est-ce que vous faites ?** Je vais avec lui, je lui montre le classeur où sont notés tous les syllabus de … Non, tous les mémoires dont nous disposons. C'est surtout vrai en Sciences économiques. Et alors, s'il souhaite consulter, il peut consulter. Il consulte sur place. Après, on le remet en place etc.

Donc, l'étudiant est informé tout de suite si le livre est disponible ou non ?
Alors, il y a aussi, outre cette gestion de la bibliothèque, on pourrait peut-être insérer là dedans, la gestion des cassettes audio et vidéos, de supports pédagogiques. Là aussi, même système, l'étudiant arrive : « est-ce que vous avez la cassette de psychanalyse *Côté fauteuil, côté divan*, de … ?» Oui, nous l'avons. On la lui prête. On note ça dans un calepin. Il s'en va avec. Alors, on gère aussi quelques rares tests dont nous disposons. On les prête et ils nous reviennent. On établit d'ailleurs des listes. **S'ils ne sont pas là ?** S'ils ne sont pas là, il y a une liste d'attente, bien claire, avec des dates etc. Comme cela, l'étudiant sait que s'il revient le jeudi un tel, en principe, en tout cas, le test sera de retour. S'il n'est pas là, on fait un rappel à l'étudiant qui l'a, qui est en retard pour le rendre, même chose pour des cassettes vidéos et audios.

Je crois qu'on a fait le tour pour la bibliothèque, autre chose à ajouter ?
Je crois qu'il n'y a pas grand chose d'autre à dire. Alors, nous commandons des ouvrages aussi. Achat ! On se concerte « Temps plein 1 » et moi surtout. Quand G. H. était là, c'était surtout lui qui s'occupait de cela, mais maintenant, il n'est plus là. On a toujours un budget pour cela, on nous ne nous a jamais refusé un ouvrage. **Faites-vous une demande à un service spécialisé ?**
A la bibliothèque, avec notre budget bibliothèque à nous. **J'imagine que ce sont des formulaires tout faits d'avance ? Que vous remplissez ?**
Je crois que c'est plutôt le titre et les références exactes du bouquin. Et le prix qu'il peut coûter. Et alors, on communique ça à Mons.

Vous entrez en contact aussi avec… Les librairies, oui oui. On peut téléphoner ou aller sur place. Ça arrive, oui.

Bien, nous allons en venir avec la gestion quotidienne des cours…
Oui, gestion quotidienne des choses ou des cours ? **De tout.** Alors, quotidienne ? Qu'est-ce qu'il y a à faire chaque jour ? Chaque jour, il faut en tout cas tenir compte des activités qui auront lieu ce jour-là. Alors j'établis chaque mois, à l'avance, j'établis le planning du mois pour les différentes facultés, par jour. Donc, chaque jour, je sais quels cours auront lieu pour chaque faculté. **Et comment êtes-vous informée ?** Parce que j'ai les différents horaires. Donc, séparés bien sûr. Donc, moi, je regroupe toutes les activités des différentes facultés, par jour. Donc, par exemple : le 13 novembre, il y aura un cours en psychopéda, c'est tel cours. Alors, là, c'est très important de faire cela par jours, parce qu'il faut que nous gérions les salles. Alors, la gestion des salles, c'est quelque chose qu'on fait tous les jours parce qu'il faut tenir compte du nombre d'inscrits qu'il pourrait y avoir, du nombre d'étudiants qui pourrait participer à ce cours. Nous avons finalement peu de grands locaux. Nous en avons trois. Nous avons les deux auditoriums et la salle « A ». Quand ces trois là sont pris, nous avons parfois difficile de trouver une salle pour un quatrième ou un cinquième cours. Il arrive des jours où il y a 6 à 7 activités par jour ici, en soirée bien entendu. Souvent en soirée sauf le mercredi car la psychopéda a cours le mercredi après midi bien entendu. Donc, ça, c'est une gestion quotidienne.

Une autre gestion quotidienne est la gestion des valves.

J'aimerai revenir à la gestion des horaires. Qui est à la base des horaires ?
Alors, l'horaire des psychopéda, je peux dire c'est moi qui le fait. Que ce soit l'horaire des cours ou l'horaire de … **En concertation avec les professeurs ?** En concertation absolue

avec les professeurs. C'est-à-dire que c'est eux qui dirigent la musique. **Et là, comment cela se passe ? Ils vous téléphonent ?** Non non, Je prends contact avec eux le plus souvent, il arrive qu'un professeur me téléphone aussi pour me dire : « Tiens, on devrait peut-être penser à fixer tel cours au deuxième semestre ». Par exemple, j 'ai déjà des propositions pour l'horaire 2003-2004 puisqu'il y a un professeur qui est assez exigeant au niveau des dates, et qui donc m'a déjà signalé à quelles dates il était disponible. Donc bien sûr, quand je réaliserai l'horaire, je tiendrai d'abord compte de ces desiderata-là. Mais, souvent, c'est moi qui envoie à tous les professeurs en tenant compte… J'ai déjà une certaine expérience. Donc, je sais qui veut venir quand, plus ou moins, quels jours ne conviennent absolument pas à telle personne, quel professeur veut absolument venir un mercredi après-midi. Quel professeur veut bien venir un samedi matin ? Donc, je tiens compte de toutes ces données-là pour mettre sur pied l'horaire de la candidature en sciences psychologiques et de l'éducation et mettre sur pied les horaires d'examens de première et de seconde session, y compris les horaires des pré sessions.

Donc, vous faites une grille ? Une base de données ?
Une grille… à la fois sur papier et à la fois dans l'ordinateur. En Word si vous voulez le savoir avec précision. Et alors, pourquoi est-ce que ? Bon, en psychopéda, nous écrivons régulièrement à nos étudiants et nous leur envoyons toutes les informations pertinentes : l'horaire bien entendu des cours, les modifications d'horaire dans la mesure du possible puisque si un cours tombe une journée bien précise ; là, nous devons prévenir très vite les étudiants par téléphone ou par mail que le cours est tombé à l'eau, mais sinon, quand c'est un changement d'horaire qui a lieu dans une semaine, on a le temps d'écrire aux étudiants. Alors, nous sélectionnons aussi parfois. Si nous savons quel type d'étudiants est concerné par tel cours, nous écrivons qu'aux étudiants concernés bien sûr. On ne va pas envoyer un même avis à tout le monde, ça ne sert à rien. Ça, c'est aussi une gestion intéressante et importante.

Mail, courrier, …
Alors, systématiquement par courrier postal, tous les mois certainement à tous nos étudiants de ψπ. Il ne faut pas oublier que c'est la candidature en sciences πψ qui comporte le plus d'étudiants. Donc, qui nous demande le plus de travail, ça c'est certain. Et puis, c'est aussi pour elle, pour cette faculté-là que nous faisons le plus d'activités. Puisque les horaires, par contre, de la Faculté des Sciences et des Sciences Eco sont réalisés à Mons, que ce soit l'horaire des cours ou des examens. Et donc ici, à ce moment-là, nous n'avons plus qu'à gérer les modifications d'horaire. Mais c'est aussi assez lourd parce que les professeurs nous sollicitent très souvent pour des modifications d'horaire. **Ils vous téléphonent ?** Ils nous téléphonent ou ils viennent nous voir sur place quand ils donnent cours : « Tel jour je ne serai pas là » ou « tel jour, moi, ça ne m'intéresse pas de donner cours le jeudi, est-ce qu'on ne pourrait pas changer avec un autre prof ? ». Donc, là, nous gérons cela. Mais, là-bas, la grille de départ nous est donnée par Mons, pour ces deux facultés-là.

Il y a également les valves ? Parlons de valves…
Oui, les valves, il y a trois sortes de valves : πψ, Sciences éco et Faculté des Sciences. Chacune bien séparée évidemment, heureusement. Et alors, pour chacune, il y a les classes quand c'est nécessaire, heureusement. Par exemple, à Warocqué, il y a l'année préparatoire, 1ère licence, 2ème licence et des avis généraux. Même chose pour la Faculté des Sciences.
Et pour la πψ, il n'y a que deux sortes de valves : les valves où l'on place, sous verre, les avis qui ne peuvent pas être emportés et qui sont très importants. **Et donc, c'est « Temps plein 2 » qui a les clefs et qui…** Oui, le plus souvent. Oui, mais, pourquoi « Temps plein 2 ». Si c'est mon collègue X qui est là, qu'un avis arrive, c'est lui qui tapera… Non, X. ne tapera pas en Word. Prenons Y., c'est mieux… **Donc, la personne en permanence, c'est toujours la**

permanence… Oui, je suis plus souvent là que les autres. Je ne vais pas dire : « Je place tous les avis aux valves », parce que quelqu'un d'autre peut le faire aussi. Je place souvent les avis aux valves parce que je suis souvent là. Voilà, maintenant, je ne suis pas la seule à être ici, donc, … On est tous polyvalents au maximum. **… (Intervention inaudible).** Ça dépend car, par exemple, pour les congés éducation, il n'y a que moi qui s'occupe des congés éducation. Parce que, bon, c'est moi qui m'en occupe quoi, point à la ligne. Maintenant, si un de mes collègues reçoit une demande dans ce sens-là, il va laisser le papier sur mon bureau pour que je m'en occupe. Mais, pour les choses urgentes et quotidiennes, nous devons tous pouvoir réagir parce que, si je suis absente un jour, il ne s'agit pas d'attendre que je sois là pour mettre un avis. Parce qu'il faut que l'avis soit mis à temps aux valves.

C'est l'organisation interne de la cellule, c'est le fonctionnement. C'est logique. Oui, c'est vrai, on doit collaborer énormément.

Est-ce que vous gérez des relations entre professeurs et étudiants ou entre étudiants ?
En début d'année, nous écrivons à tous nos étudiants de πψ, et les autres sont prévenus par valves, en leur demandant si nous pouvons diffuser leur adresse, numéro de téléphone et, éventuellement leur adresse mail. Est-ce que nous pouvons les diffuser aux autres étudiants ? Parfois, quelqu'un nous dit : « Non, on ne peut pas ». Alors, on ne le fait pas, on met sur sa fiche : « Ne pas diffuser !» Mais alors, à partir de là, quand nous avons le feu vert de nos étudiants, nous sommes parfois amenés, souvent même, à diffuser leur numéro d'appel. Il y a même des navettes qui s'organisent entre Bruxelles et Charleroi, surtout en πψ parce qu'il y a toujours un groupe d'étudiants qui viennent de Bruxelles. Donc, on les met en contact à ce niveau-là, oui. Mais, ça peut-être tout à fait autre chose. Ils se regroupent aussi pour certains travaux personnels. Ça peut-être aussi beaucoup d'autres choses. **Est-ce que « Temps plein 2 » intervient là-dedans ?** Oui, parce que je suis là ! La personne qui est là intervient. **Oui, mais qu'est-ce que vous faites ?** Bien, je réponds à l'étudiant, à sa demande. Il téléphone ou il vient ou il envoie un mail et me dit : «Vous ne connaissez pas quelqu'un qui habite à Woluwez St Lambert et qui pourrait faire le trajet avec moi ? » par exemple. « Nous étions à trois pour faire le travail de didactique général, mais une des trois m'a lâché, est-ce que vous ne connaissez pas quelqu'un qui pourrait remplacer ?» Voilà, c'est à ce niveau qu'elle intervient « Temps plein 2 ». **Donc, vous tenez un agenda… avec des numéros de téléphone ?** A oui, c'est certain, il est à jour. Il est déjà à jour complètement ici avec le nom des étudiants, leur numéro de téléphone et leur adresse mail quand il y en a une, et leur qualification : licencié, assistant social etc. Moi j'ai ici πψ que je viens de réaliser qui est ici et Informatique qui est de l'autre côté. Et sur le bureau de Z., on trouve le même fichier pour la FWSE. Oui, heureusement, c'est plus rapide. Mais nous avons toujours l'ordinateur. Donc, si nous ne connaissons pas les coordonnées de quelqu'un, c'est très facile d'aller voir. Nous avons un dossier pour chaque étudiant, comme je l'avais dit au début, nous gardons ici une copie de tous les documents.
Nous avons de toute façon un dossier, mais, c'est plus fastidieux d'aller chaque fois ouvrir l'armoire fichier que d'avoir des fiches toutes prêtes sur son bureau puisque, très souvent, ça nous sert.

Nous écrivons souvent à nos étudiants, souvent, souvent.

D'autres types d'échanges à gérer ?
Souvent les étudiants veulent se mettre en contact avec …, avec …, « Que dois-je faire si je veux me réinscrire ? A qui dois-je m'adresser ? C'est quotidiennement que je dois répondre à

ce genre de… les contacts, les informations. Mettre en contact les étudiants et les professeurs et les étudiants entre eux. Voilà, c'est tout ce que je peux dire à ce niveau-là.

Est-ce que vous organiser des événements spéciaux, des activités autres que… Vous informez les étudiants sur les activités organisées au sein des facultés ?
C'est surtout par le biais des valves. Nous recevons de Mons des affiches, des informations générales et nous les affichons aux différentes valves prévues à cet effet. Surtout par les valves. Il est rare que nous allions dans une salle annoncer une conférence. Nous mettons l'affiche qui nous parvient en vue à différents endroits si nécessaire et c'est tout !
Nos étudiants sont aussi des étudiants forts occupés, ce n'est pas encore…ça aussi c'est à ne jamais perdre de vue. Ils n'ont pas beaucoup de temps nos étudiants. Mais ça c'est autre chose, c'est le fonctionnement ça. C'est le fond du problème.

Nous allons parler des examens, on ne l'a pas encore fait ? Qu'est-ce qui se passe pour « Temps plein 2 » ? Quelles sont les tâches supplémentaires ?
Je réalise l'horaire des examens de πψ. Je l'affiche. Je l'envoie à tous les étudiants. Pour les autres facultés, ils nous arrivent tous cuits de Mons. Je l'affiche ou « Temps plein 1 » l'affiche ou « Temps partiel 4 » l'affiche. Il y a aussi toute la procédure des inscriptions aux examens pour les trois facultés. Pour la πψ, c'est moi qui ai réalisé et envoyé les formulaires. Le plus souvent, c'est moi qui envoie les formulaires. C'est beaucoup moins simple qu'il n'y paraît. D'une part parce que nous avons beaucoup d'étudiants, qu'il y a différentes facultés et différents programmes. Donc, chaque étudiant de πψ reçoit le formulaire à remplir qui le concerne… s'il a un programme normal, un programme spécial, s'il a un programme complémentaire parce que certains… Ça c'est très compliqué. En πψ, on a différents types d'étudiants. Il y en a qui ont un… Mais ce n'est peut-être pas ici que je dois le dire ? **C'est le fonctionnement, c'est ce qui se passe…** Les tâches ? Bon alors, disons l'inscription aux examens. La plupart renvoient. On envoie tous les formulaires aux étudiants, chez eux. Ils les renvoient à la cellule, par courrier le plus souvent ou ils les déposent parce qu'ils viennent régulièrement puisque ça se fait au mois de mai, les cours ne sont pas finis, donc ils sont encore sur place.

Outre l'inscription aux examens proprement dite qui se fait donc au mois de mai, il y a la gestion des examens proprement dits. De plus en plus, nous surveillons des examens. Je surveille des examens. Nous surveillons des examens. Parce que la plupart des examens sont écrits. Donc, on passe de très nombreuses heures à surveiller des examens. Les assistants se déchargent assez facilement de cette tâche sur nous, de plus en plus. **Les professeurs ou assistants vous envoient les questions ?** Oui, c'est ça ! Soit nous les envoient d'une façon ou d'une autre, soit « Temps plein 1 » les transporte de Mons à Charleroi. Toujours la même chanson. Et alors, voilà ! Souvent, nous les reproduisons et nous les préparons, nous mettons les feuilles qu'il faut avec. Nous gérons ça quoi.

Gestion des copies ? Gestion des copies ; soit on les remet au professeur si on le revoit peu de temps après ; soit nous leur renvoyons par courrier. C'est ce qui arrive pour certains professeurs. En faisant une copie avant parce qu'on ne voudrait pas que ça se perde dans la nature non plus. Soit alors, mon collègue « Temps partiel 2 » les dépose dans la boîte aux lettres de … par exemple. A Bruxelles, puisqu'il habite à Bruxelles. Donc, non seulement, on reproduit les copies, on les récolte, et puis, on les dépose où il faut. On ne les corrige pas, ça non.

Gestion des locaux aussi ? Ah ! Gestion des locaux ? ! De même que pour les cours, nous gérons de la même façon les examens en faisant le même planning pour le mois de juin et pour les mois d'août et septembre… Alors voilà, ce qu'il y a d'important à dire : c'est que pour la πψ uniquement, nous récoltons les points, tous les points. Ils ne sont pas déposés uniquement à Mons, ils sont déposés exclusivement à Charleroi. Ce n'est pas vrai pour les deux autres facultés. Et alors, nous avons donc justement ce classeur-là, ici sur ma table. Chaque année, un classeur spécifique. Je saurais vous retrouver immédiatement, le résultat de n'importe quel étudiant depuis 1978 à aujourd'hui, à n'importe quel examen, en un temps record. Parce que nous avons simplement un classeur par année, donc, c'est très simple.
Mais chaque année, dans ce classeur, il y a beaucoup de classes possibles. Il y en a qui sont là pour la première fois. Donc, nous avons tout un tas de nouveaux étudiants. Il y a des personnes qui sont là depuis deux ans, donc c'est un autre programme avec d'autres cours. Il y en a qui sont là depuis trois ans, il y en a qui sont là depuis quatre ans. Donc, c'est assez compliqué.

Comment les étudiants sont-ils informés de leurs points ?
En πψ, jamais par les valves, nous leur donnons les résultats lorsqu'il nous téléphone, en prenant des précautions pour voir si c'est bien lui qui téléphone et pas quelqu'un d'autre. Et alors aussi de vive voix très très souvent, parce qu'il faut aussi gérer les oraux quand les écrits ont eu lieu. S'ils ont telle note, ils peuvent passer l'oral ou pas. Tout ça nous gérons bien sûr. C'est assez logique… Bon, je n'ai rien à dire d'autre sur les examens.

J'ai entendu dire aussi que la cellule préparait aussi des délibérations. Est-ce que vous vous occupez de ça ?
Oui, tout à fait ! Nous avons donc… J'ai des grilles, des grilles par année, par programme… par année d'études, donc par programme pour la πψ uniquement. Le reste, pour les autres facultés, c'est Mons. Dans ces grilles… mais… c'est très compliqué la délibération parce qu'en fait, la préparation de la délibération se fait principalement à Charleroi pour la πψ, en ce sens que nous présentons en délibé que les personnes qui sont crayon Donc, soit les personnes qui ont terminé. Donc, alors là bien sûr, c'est évident elles ont terminé. Alors, soit les personnes qui posent problème. Une personne qui a présenté deux examens et rien d'autre, on ne la présente pas en délibé. **Concrètement, qu'est-ce que vous faites ?** Je remplis des feuilles. Je calcule des pourcentages et je fais une feuille de pré… mais alors « Temps plein 1 » participe au Conseil de faculté, à la délibé même. Mais j'ai préparé le travail, moi. Voilà !
Vous avez calculé les moyennes ? Les moyennes, et alors, j'ai surtout sélectionné sur nos 130 personnes, il y en a peut-être 12 qui passeront en délibé. Donc, je dois les passer une à une pour voir si elles sont crayon ou pas. Et alors, c'est assez compliqué parce que personne n'a le même programme et personne ne fait ses études dans le même nombre d'années d'étude. Donc, on n'a pas le même programme et on fait ses études en un an, deux ans, trois ans ou quatre ans. Donc, ça complique tout. Voilà, pour la délibé.
Alors, on a déjà participé, j'ai déjà participé puisque je dois dire « je », à une délibération à la Faculté des Sciences, mais une seule fois. « Temps plein 1 » a peut-être déjà participé une fois aussi. Donc c'est tout, après, depuis, ils se débrouillent tout seul comme des grands et nous, bien sûr, on diffuse après. C'est nous qui avons les résultats de la délibé, qui diffusons les bulletins, qui faisons parvenir les bulletins de points aux étudiants, à toutes les facultés, etc.
Là aussi par courrier postal ? Le plus souvent ! Soit en donnant en main propre, soit par courrier postal. Ceux qui ne viennent pas assez vite rechercher leur bulletin de point, eh bien alors, on leur envoie par courrier. Et alors, à ce moment-là, puisque c'est la première session qui est terminée, nous décidons de qui doit recevoir le bulletin d'inscription à la deuxième session. Quelqu'un qui a terminé toute sa candi n'a plus besoin de documents pour la

deuxième session, mais il y en a plein qui ont besoin de ça. Nous, nous gérons les abandons, les réussites, les échecs, ce genre de choses quoi. Nous trions nos étudiants de cette façon-là.

Vous gérez donc les transitions entre les années, les documents qui vont avec…
Oui, c'est nous qui nous occupons des réinscriptions aussi.

C'est systématique aussi ou est-ce les étudiants qui viennent demander quoi ?
C'est systématique. S'ils viennent et que leur enveloppe avec leur bulletin d'inscription est prête avec les documents qui servent… **Donc, vous préparez les enveloppes de réinscription ?** Non, elles sont préparées par Mons. Mais… ça dépend. Elles sont préparées par Mons, mais disons que le papier imprimé avec toutes les données de l'étudiant est préparé par Mons, est mis sous enveloppe. Elles nous sont fournies et nous ajoutons les documents qui manqueraient. Et on diffuse parmi les étudiants.

Bien, est-ce que vous voyez encore quelque chose à dire au sujet des examens, de toutes les tâches qui vous incombent ? Bien sûr, tout ce que je tiens à répéter, c'est que nous surveillons beaucoup trop d'examens écrits. Imaginons, en πψ, ça va encore, mais dans les autres facultés, si on nous pose une question vache, qu'est-ce qu'on doit répondre ?
On n'est pas à même de …**Vous devez répondre ?** Non, si on nous pose une question, on ne sait pas répondre ! Alors, moi je trouve que c'est un peu fort. En πψ, on peut se rendre compte qu'il manque une donnée par exemple, ça arrive assez régulièrement, alors, on peut téléphoner au prof. Puisque souvent, nous sommes là à deux, une personne peut téléphoner pendant que l'autre surveille et on a la réponse assez vite. Mais dans les autres facultés, comment nous rendre compte s'il manque une donnée ou pas ? Impossible, vraiment impossible.

Après les examens, après les délibérations, après la remise des notes, est-ce que vous vous occupez de la proclamation ou quelque chose comme ça ?
Non, c'est les facultés elles-mêmes qui le font. Pour la πψ, ça se fait à Mons uniquement, mais nous, nous envoyons les bulletins de point, ça je l'ai déjà dit. Donc, ça, c'est nous qui le gérons ça.

Oui, est-ce qu'il y a encore des contacts avec les étudiants après ?
Il faut que je retourne encore un petit peu en arrière. Non seulement nous diffusons les points, mais pour la πψ, c'est nous qui faisons les bulletins de point et qui les diffusons. Sous une forme très artisanale, mais nous le faisons quand même. Nos étudiants ont quand même… avant de recevoir son diplôme officiel ou une attestation officielle de réussite parce que parfois, il en a besoin, il a déjà le relevé de ses points. Ce qui est quand même la moindre des choses. Alors, est-ce que nous nous occupons de… me disiez-vous ?**… Des contacts après !**
Oui, oui, régulièrement. Les étudiants viennent souvent chercher leur diplôme, même deux trois ans après, chez nous plutôt qu'à Mons pour des raisons de facilité. Alors, « Temps plein 1 » transporte le diplôme de Mons à Charleroi, et nous, nous faisons signer un reçu comme quoi il a bien reçu son diplôme. Mais, nos étudiants, surtout quand ils ont fini la candi ne nous laissent pas tomber pour autant. « Temps plein 1 » a souvent à Mons, pas « Temps plein 2 », mais « Temps plein 1 » fait souvent à Mons, des entretiens avec des anciens étudiants de candi. Et ça m'arrive aussi très souvent d'avoir d'anciens étudiants qui reviennent pour toutes sortes de raisons et… **Des problèmes ?** … D'études oui, en licence, très souvent. Ce n'est pas fini, on ne ferme pas la parenthèse quand ils ont fini la candi... c'est normal puisqu'ils continuent dans la même université. Ils continuent à Mons, en licence, donc ils ont quand même l'habitude de s 'adresser à nous par exemple ne fût-ce que pour l'horaire de la première

licence en πψ. C'est chez nous qu'ils viennent, ce n'est pas à Mons ! Même deuxième licence, ils atterrissent chez nous mais nous avons toujours ces informations-là.

Je pensais particulièrement aux étudiants qui ont terminé leurs études.
Dans ce cas-là, je parlais des diplômes. Mais nous venons de donner hier le diplôme de … qui a terminé sa licence en informatique, il est venu le chercher à Charleroi. Bon alors, ça aussi, ça n'a l'air de rien, mais il faut que nous prenions contact avec la faculté à Mons pour leur dire : « Est-ce que vous voulez bien que nous rapportions le diplôme de … parce qu'il a plus de facilité pour venir le chercher à Charleroi. Alors, **« Temps plein 1 »** s'en va le chercher. Elle revient avec. Elle le met dans son tiroir. On met un petit mot dans notre bible. Il faut parler des bibles. Nous avons trois bibles et c'est très important les bibles. Sans ça, nous sommes perdus. Nous avons donc trois cahiers : un par faculté où nous notons ce que tout le monde doit savoir. Tout ce que les membres de la cellule doivent tous savoir pour que ça puisse tourner parce qu'une information… **Un journal de bord !** Un journal de bord, exactement. Très très important, c'est la première chose à faire en arrivant pour nous, c'est lire la bible. Et là se trouvent les informations urgentes ou importantes, sans lesquelles nous ne pourrions pas fonctionner. Voilà, ça c'est important. Et donc, c'est dans la bible de la Faculté des Sciences que nous avions mis un petit mot disant que … pouvait venir chercher son diplôme. **Ça concerne tous les services que vous avez à gérer…** Oui, et aussi tous les détails. Ici, c'est une gestion de détails. « Il y a trois feuilles supplémentaires pour tel cours », « on peut remettre son travail plus tard en didactique générale », toutes des petites choses minuscules qui font que tout cela peut tourner, et ce ne sont que des détails… tout le temps.

Après la remise des diplômes, est-ce qu'il y a encore des contacts parfois, est-ce que vous vous occupez d'offre d'emploi, de diffusion d'offre d'emploi ? Est-ce que vous êtes contactée par des entreprises, par exemple ?
Ça nous arrive, mais on ne diffuse jamais d'adresse d'étudiant. Ce que nous faisons, c'est d'afficher uniquement l'avis aux valves. C'est tout. Ou alors, quand c'est intéressant, on l'envoie au CICO. C'est tout. Nous ne diffusons pas nous-même d'offre d'emploi aux étudiants qui sont sortis. Non…

Un rôle de conseil aussi pour après les études ?
Je me vois mal donner des conseils à la Faculté des Sciences et à la FWSE. Un rôle de conseil quand l'étudiant termine sa candi, certainement puisque certains ne continuent pas à Mons. Pour toutes sortes de raisons, notamment la plus importante étant que les licences ne se font pas à horaire décalé. Donc les étudiants bifurquent vers d'autres types d'études, de plus en plus souvent. Ça, nous l'avons signalé à nos chefs. Voilà, donc, … s'ils veulent aller faire une licence en travail social, on leur donne des pistes.

Oui, donc, il y a un travail d'orientation ?
Oui, ça c'est sûr ! Mais, déjà, et on a oublié d'en parler et c'était peut-être important aussi : au niveau de la première prise de contact. C'est très courant que nous fassions de l'orientation. Certains nous disent : « Bon, moi je veux devenir psychanalyste, qu'est-ce qu'il faut faire ? ». Alors, voilà, c'est tout à fait autre chose. « Je veux faire des études en langues ». Ça ne nous concerne pas, mais ils voient : « Université de Mons » alors ils nous téléphonent. Ça c'est certain, à ce niveau-là, souvent… et nous avons… si nous avons… **Vous leur proposez des documents sur les autres formations.** Parfois oui, oui, ça nous arrive. Nous avons des documents. Nous avons d'ailleurs des classeurs avec des… toutes des choses à montrer : des graduats, des … Qu'est-ce qui est possible quoi, ça nous arrive assez souvent. Il y a beaucoup de demandes, mais beaucoup sont appelés et peu sont élus, si je peux dire. Beaucoup nous

contactent, rentrent en contact avec nous, mais ça ne veut pas dire que ça va devenir un étudiant à nous. Voilà, ça c'est certain ça, vraiment c'est important.

Conservez-vous des traces pour les contactes, des fiches ?
Les traces sont conservées quand ça nous concerne. On ne va pas tenir l'adresse d'un étudiant qui veut devenir agrégé en langue germanique. Pour quoi faire ? Puisqu'il faudrait d'abord qu'il devienne agrégé en langue germanique pour avoir un intérêt pour nous.

Bien, je pense que nous avons fait le tour. Nous pouvons parler de choses dont on n'a pas parlé, si vous pensez à quelque chose ? Des tâches ?
Ce qu'on peut encore dire, c'est que depuis deux ans, je dirais, nous recevons énormément de message par mail, ce qui n'existe pas du tout avant. Donc, ça, c'est tout à fait nouveau. Et ça prend chaque jour une partie de notre travail. On communique beaucoup par E-mail. Voilà, j'en ai déjà reçu deux pendant l'interview. Voilà, donc, ça, c'est nouveau.
Qu'est-ce qu'on pourrait dire ?

Si j'ai bien compris, vous êtes fort autonome dans la gestion des services dont vous vous occupez ? Oui, fort autonome, mais en tenant compte de certaines contingences, bien entendu. Nous n'allons pas inscrire un étudiant autrement que comme il est prévu de l'inscrire. On a toutes sortes de contraintes malgré tout. Mais, sinon, on est assez autonome évidemment. On peut mettre sur pied la majorité des formulaires dans la majorité des cas. Ça, c'est certain !

Est-ce que vous avez encore des difficultés particulières à nous faire profiter ?
Est-ce qu'il y a des tâches plus difficiles que d'autres qui empêchent de… la première chose qu'il faut dire, c'est que j'ai, et je suis sûr que beaucoup de mes collègues seraient d'accord avec moi, beaucoup de tâches administratives, purement administratives, à savoir-faire remplir des formulaires préexistants. Quand on crée soi-même des formulaires, c'est différent parce qu'alors on a créé quelque chose. Mais quand on doit faire remplir un formulaire préexistant, on ne crée rien du tout. Ça c'est administratif, un peu comme si on était à la poste, exactement de la même façon. Mais ça, c'est assez déplaisant finalement. Je préfère gérer de loin, des choses que j'ai inventées moi-même. Alors, m'enfin, je suppose que dans tout travail, ça existe. Ce que l'on peut regretter peut-être, c'est de ne pas avoir une personne, non pas un père protecteur ou quelque chose de ce genre, à qui on puisse s'adresser où il y a une véritable écoute. **Les Doyens ne remplissent pas ce rôle?** Les Doyens sont forts occupés. Je crois que je pourrais parler de pas mal de problème à B., il y aurait une véritable écoute. **Vous vous sentez un peu isolée ?** Parfois, un peu oui. Nous avons même parfois écrit des lettres de doléances qui n'ont eu finalement aucun écho. Bon, d'un autre côté, je sais bien que toute l'université connaisse des difficultés, donc… On ne peut pas se pencher sur nous. Sinon, pour le reste, c'est un travail intéressant.

Les communications sont bonnes entre professeurs, …
Oui, à ce niveau-là, il n'y a pas de problème. C'est toujours très agréable, nous avons énormément de contacts et ça, c'est très agréable. Il faut aussi dire, et ça, je ne l'ai pas du tout dit dans notre petite interview : les choses intéressantes au point de vue contacts se passent principalement en soirée. Bien entendu. Donc, chacun organise, fait des permanences en soirée. C'est là que l'on brasse un maximum d'étudiants, si on peut dire. En journée, heureusement, nous avons du temps devant nous pour faire tout le reste. Donc, pour faire tout ce dont on a parlé. En soirée, c'est impossible de faire ça. On ne saurait rien faire en soirée. On est trop interrompu par les profs et par les étudiants. Voilà. Sinon, pour le reste, en gros, je

ne vois pas que dire de plus. **C'est juste pour un complément, pour sortir un peu du cadre de la description formelle des tâches.**

Avez-vous vu une évolution depuis que vous travaillez ?
Oui, l'intervention de l'informatique. Au début, il n'y avait pas du tout d'informatique. Maintenant, il y en a tout le temps. Pour tout, que ce soit les livres de bibliothèque, les inscriptions, que ce soit les mails, on ne sait pas ne plus avoir recours à l'ordinateur. Ça, c'est une grande évolution qui est générale. Tout le monde dira le même dans les bureaux, je parie. Alors, la plus grande évolution, mise à part celle-là ; c'est que d'une faculté au départ, on se retrouve avec trois facultés maintenant et ça, ça change beaucoup de choses aussi. En ce sens que tout c'est complexifié. Evidemment puisque c'est des programmes différents, des professeurs différents, des contacts différents. Donc, ça, ça a beaucoup compliqué les choses. Et que, nos permanences qui étaient au départ de 9h à 17h, maintenant, c'est de 9h à 20h30' au moins. On ne part pas à 20h30', c'est pas possible et toujours le samedi matin. Ça aussi, c'est une évolution et qui est inévitable puisque les cours, dans certaines facultés se donnant jusqu'à 21h, c'est normal que nous soyons là à d'autres moments qu'avant. Avant, nous n'avions que la πψ, et nous n'avions que 70 étudiants en 1978-79. Maintenant, nous avons 250 étudiants et 3 facultés, et nous ne sommes pas plus nombreux. Ça c'est une évolution quand même. **Cela occasionne-t-il du stress, ça vous stress ?** Ben, non, il faut bien faire avec. Stressée ? Je ne suis pas d'un tempérament très stressé moi. On a fait face, mais, de ce fait-là, la part administrative a toujours pris plus le dessus. Et on ne sait pas faire autrement puisque, si on avait eu nos 78 étudiants de psychopéda encore maintenant, à ce moment-là, on aurait pu faire d'autres choses, plus psychologiques ou pédagogiques, avoir des entretiens... des entretiens ou alors, mettre sur pied une médiathèque interne, avec toutes sortes de documents importants pour nos étudiants, plus leur dire ce qui est à leur disposition, se pencher là dessus avec un petit abstract sur ce qui leur est proposé. Ce serait toutes des choses possibles et intéressantes mais, qu'on ne sait absolument pas faire. Aussi faire de la recherche, dans le sens faire des bilans. Ça, ça me semble fort fort intéressant.
On a fait un petit quelque chose sur les abandons quand on a eu le temps. Ça nous a beaucoup plu ! Ça c'est une chose… **Ce n'est plus possible ?** Non, ce n'est plus possible, maintenant, non. On est trop souvent interrompu. Ici, on est tout le temps interrompu. Et alors, comment voulez-vous faire un travail convenable si on est tout le temps interrompu ?
C'est moins facile. On ne sait pas alors s'investir avec sérénité dans une réflexion, me semble-t-il ! Ça, quelque fois, je le déplore. A ce niveau-là, c'est peut-être un peu stressant parfois… Surtout au moment des inscriptions. Là, la vie est impossible. J'ai déjà écrit, la vie est impossible au moment des inscriptions, vraiment impossible. C'est trop de charge, absolument. On va essayer d'obtenir un job étudiant à cette période-là. Ce ne sera pas du luxe !

Bien, un commentaire sur l'avenir ?
La formation permanente est incontournable. Je suis sûre qu'il y a de l'avenir pour les horaires décalés. Je trouve que cela devrait même se développer. Ça c'est sûr ! Maintenant, j'aimerais que la Faculté réfléchisse sur une politique cohérente, en insérant les horaires décalés. Parce que, trop souvent, c'est la dernière roue du char. **Vous êtes sur le côté ?** Oui, je crois vraiment. Et ça, c'est dommage parce que, nous comptons quand même, pour eux. En licence, il y a beaucoup d'étudiants qui sortent de candidature et qui se retrouvent là-bas. Donc, ce n'est pas un petit plus, c'est un grand plus, je crois les horaires décalés, surtout pour la psychopéda. **Un tiers des étudiants ?** … Je ne connais pas les chiffres, mais, quand même quoi ! Ça me semble important de se pencher dessus. Par exemple, que rien… que beaucoup d'étudiants regrettent qu'après la candi, qui se fait totalement en horaire décalé donc, rien de

sérieux ne soit prévu pour eux. Par exemple, qu'il n'y ait jamais eu de licence à Charleroi à horaire décalé. On a déjà parlé de cela plusieurs fois. Ça aurait peut-être été même possible en sciences de l'éducation, ça ne s'est pas fait. Ça c'est dommage. Il faudrait qu'ils pensent à ça parce que… ça ressemble à quoi d'organiser une candi en sciences psychologiques et de l'éducation à horaire décalé, si après, la licence n'est pas à horaire décalé. Il faudrait qu'ils pensent à cela et à mettre le paquet pour que ce soit possible.
Alors, une chose aussi qu'il faut dire, c'est que le bâtiment est trop petit. Voilà, le bâtiment est trop petit en ce sens qu'il n'y a pas assez de salles de cours contenant assez de places. Il y a deux auditoriums et une salle où il y a moyen de mettre 25 personnes. C'est pas assez. On est souvent coincé. Hier, je me demande comment cela c'est passé ? Je n'étais pas là au soir. Comment cela s'est passé, parce qu'il y avait 8 activités. Et faire 8 activités alors qu'il n'y a que 3 «grandes» salles, c'est difficile. Ça, ils ne se rendent pas compte. Certainement qu'ils ne se rendent pas compte nos chefs. Il y a trois facultés ici, ils n'imaginent pas. Mon Doyen d'avant, ne savait même pas que nous nous occupions de la Faculté des Sciences et de la FWSE. Je trouve ça quand même un peu fort de la part de notre Doyen. Alors, évidemment, ils ne se rendent pas compte de ce que l'on peut vivre... et de ce à quoi nous pouvons servir, me semble-t-il.

Ce ne serait pas utile d'écrire?
On a déjà écrit à tous nos profs… et c'est là ! **Au Conseil de direction ?** On a écrit… On a diffusé cela à tous nos profs…(soupir)… Est-ce qu'ils ont lu ? **Vous avez le sentiment de ne pas être écouté ?** Oui, ça c'est clair. Heureusement qu'on est responsable « Temps plein 1 » et moi principalement qui sommes Temps plein. Nous sommes des personnes relativement responsables, on peut le dire. Heureusement ! Parce que sinon, si on n'était pas responsable et vigilant… Bon… Ça serait moins…On est assez autonome. On sait être autonome. Heureusement. Voilà, c'est tout. Il faut élever un peut le débat.

Bon, pour la postérité… Avez-vous vu une évolution parmi la population ?
Oui, elle se diversifie de plus en plus. On a tous les cas, pour la psychopéda puisque pour les sciences éco., il n'y a que trois types de diplômes principalement qui ont accès. Donc, là, c'est moins diversifié, de même à la Faculté des Sciences où c'est particulièrement des graduats en informatique. Mais en psychopéda… Voilà un gros problème en psychopéda : les programmes spéciaux sont de plus en plus diversifiés. Ça, d'accord puisqu'il y a de plus en plus de types de diplômés qui viennent. Alors qu'au départ, c'était surtout des enseignants. Mais, le problème qui se présente maintenant, et ça, il faudra qu'on en parle sérieusement, c'est qu'il y a de plus en plus de programmes normaux. Donc d'étudiants qui n'ont pour tous bagages que les humanités et qui viennent ici faire la candi, alors que ce n'est pas prévu pour eux. Ce n'est pas prévu pour eux parce qu'ils sont jeunes et qu'ils ne savent pas aussi bien gérer leur apprentissage. Que certains cours ne sont pas organisés chaque année puisque, pour nos étudiants qui ont des programmes allégés, ça ne pose pas de problème. Mais pour eux, ça pose problème parce qu'alors, ils sont quand même obligés, parce qu'ils sont là pour la deuxième année, d'aller à Mons. Et c'est bien compliqué parce qu'on ne tient pas du tout compte de leurs spécificités et du fait que, parfois, ils travaillent, même s'ils n'ont que 18-20 ans. Ça c'est un gros problème. Faut-il… On s'est même dit : « Faut-il continuer à inscrire les étudiants qui ont un programme normal ? » Question clé ? A qui pouvons-nous poser cette question ?

Temps partiel 2 à la cellule de l'UMH à Charleroi (TA2)

(Après avoir présenté la recherche, la prise de son ne s'étant pas effectuée normalement, nous avons repris l'entretien après quelques questions)

Donc, nous avons parlé de publicité. En fait, vous ne touchez pas à la publicité, sauf que parfois, on vous demande des conseils sur…
« Conseil » est peut être un grand mot. Je relis. On me demande comment je la perçois pour voir s'il n'y a pas d'erreur dedans. Mais ce n'est pas systématique puisque le fait d'être à quart temps fait que je ne suis pas là en permanence et … quand le document doit partir, il doit partir !

Il y a quelques instants, tu me parlais de « brainstorming » ?
C'est un grand mot que j'ai employé. Mais, hier, on a eu une grosse réunion. Bon, on s'est réparti un certain nombre de tâches parce qu'il n'y a pas moyen de faire autrement. Il faut être très très très… je dirais précis sur la balle. Il faut que chacun sache ce qu'il doit faire maintenant, parce que le temps presse. ISO 2000, cela ne va pas être une mince affaire. Donc, on va essayer d'avancer là-dedans et ça tombe relativement mal puisqu'un certain nombre d'entre-nous serons en congé, à commencer par moi-même la semaine prochaine. Donc, il a fallu essayer de voir ce que chacun d'entre-nous peut faire.

Oui, ça c'était dans le cadre du changement Iso 2000, mais est-ce que cela concerne la publicité ?
La publicité ? Non. Là, nous savons où nous allons. On connaît les journaux dans lesquels on publie et c'est généralement quelque chose qui est fait par les « plein temps » puisque eux, pendant la journée, sont quand même un peu plus libres d'organiser leur temps que nous, le soir et le samedi matin.

Je demandais combien il y avait de membre de la cellule, et s'ils avaient les mêmes tâches, en général ?
Je t'ai cité les noms et nous avons les mêmes tâches, ça, c'est clair. Ceci étant dit, quand même… quand je pense à « Temps plein 1 », bon, là, il y a un lien avec Mons, il y a la participation à différents conseils. Il y a … tout ce qui se passe à Mons est, en fait, accompli par « Temps plein 1 » et la dispense, c'est pour nous ici. C'est elle qui fait le lien et le passage de l'un vers l'autre.

Voilà, on va passer à la participation à des événements extérieurs ou à l'organisation d'événements extérieurs…
Bien sûr, avec la petite remarque pour les deux années écoulées où je n'étais pas disponible en dehors de présences qui, elles, étaient bien limitées ici à la cellule, parce qu'il n'y avait pas moyen de faire autrement. **Et avant, c'était systématique ou à tour de rôle ?** Non, non, j'y allais systématiquement. En plus, cela m'amusait. C'est l'occasion de rencontrer pas mal de gens, de revoir d'anciens élèves qui cherchaient des choses.

Quels genres d'événements ? Salons de l'étudiant, … ?
Salons d'étudiants essentiellement. **Etablissements scolaires ?** Ça, je n'ai jamais fait. Les établissements scolaires, non. Mais, pour les mêmes raisons. Je me vois mal quitter mon boulot pour aller dans un établissement scolaire dans ma position, d'un autre côté. Ça me semble évident ça !

Dans le cadre de la participation à un événement extérieur, c'est « Temps partiel 2 » qui prépare son stand ?
Non, nous faisons ça ensemble. On en a discuté. On sait ce qu'il faut faire et on sait ce qu'il faut installer. Celui qui a déjà été donne des tuyaux au suivant : « Attention c'est plutôt ça qu'il faut faire, plutôt que ça… . Enfin bon, ce qu'on constate sur le tas, on l'annonce ici quoi !

Participation aussi, j'imagine aux « Portes ouvertes » de l'UMH ?
Bien sûr, bien sûr. **A Mons et à Charleroi ?** A Charleroi uniquement.

D'autres séances d'information ?
On fait des séances d'information (**classique**)

Imaginons qu'un étudiant rentre en contact avec vous. Quels moyens a-t-il de rentrer en contact avec vous ? Qu'est-ce que vous faites ?
Il y a deux cas de figure qui sont les plus courants : c'est le téléphone ou c'est la personne qui se déplace elle-même ici. Ce qui arrive aussi, c'est qu'une tierce personne téléphone pour avoir des renseignements. On connaît la musique… enfin, bref, ce sont les deux moyens privilégiés. Et depuis un certain temps, on a une boîte mail dans laquelle on peut trouver des renseignements. Mais, quand on regarde les classeurs que je suis justement en train de lire pour faire des envois, je constate que les e-mails, ce n'est quand même pas la majorité. La majorité, c'est les fiches vertes ici, que l'on remplit après nos petits entretiens au téléphone.

Les fiches vertes, c'est une signalétique du demandeur ?
Voilà, ce qu'il demande, ce qu'il veut avoir. Quelles sont ses attentes, ses coordonnées et, généralement, ses formations antérieures ?

Donc, vous les archivez et vous les ressortez de temps en temps ?
Oh, pas de temps en temps, de manière très précise : avant les séances d'informations, ça doit être fait et maintenant, il faut faire un tri puisqu'il y a de nouvelles dispositions, donc, il faut les appliquer.

Quand ils se présentent physiquement à la cellule, que se passe-t-il ?
Je commence à leur sourire. Comme on identifie très facilement le niveau à la façon dont… ils sont un peu timides, ils cherchent. La question est : « Est-ce que je suis bien ici ? »… Donc, on sait qu'on a à faire à un nouveau. Alors, ce qu'il se passe ? Eh bien, si nous sommes immédiatement disponibles, on leur demande de s'installer, on leur demande ce qu'ils souhaitent. Quelles informations ? Quelle formation vers laquelle il souhaite aller et quelle est sa formation antérieure ? Et… bon, le débat est là. On lui donne tous les renseignements administratifs. On lui donne quelques conseils au niveau du fonctionnement de l'unif, là où ils peuvent s'adresser pour telle ou telle chose. Et parfois même, on réalise l'inscription au moment même puisqu'ils sont décidés et… bon, on fait remplir le bulletin d'inscription et ils ont leurs documents, photos etc. Tout ce qui est prévu, et on procède à l'inscription. En général, ceux-là ont déjà été bien tuyautés parce qu'ils savent avec quoi ils doivent venir.

Dans le cas de quelqu'un qui téléphone et qui ne sait pas venir, vous envoyez quelque chose ? Si oui, quoi ?
Dans les entretiens téléphoniques, il y a deux choses : il y a celui qui sait manifestement ce qu'il veut et qui souhaite un rendez-vous, et qui vient pour une inscription et pour préciser

certains détails ; il y a celui qui souhaite des renseignements complémentaires que nous lui fournissons, et puis, en général, nous lui envoyons des documents disponibles relatifs à sa demande, bien entendu.

Et c'est « Temps partiel 2 » qui va chercher les documents, qui les trie, qui les met dans une enveloppe, qui timbre et les envoie à la poste ?
Oui, on vient de le voir là aujourd'hui. Ça fait partie du… en fait, le côté agréable du travail ici, c'est que, finalement, on n'est pas cantonné dans un rôle. On fait tourner la machine, donc, là où il y a le problème, on agit quoi !

Vous arrive-t-il de faire de l'orientation ? On parlait tout à l'heure d'entretiens un peu plus psychologiques ?
Oui, oui, mais il faut être prudent quand on parle d'orientation. Parce que, d'abord, ce sont généralement des adultes à qui on a à faire et ils savent ce qu'ils vont faire ici. Quand je dis « orientation », je les mets en garde sur les choix effectués par rapport au but qu'ils poursuivent. Il y a parfois des choses à dire. Il y a aussi des propositions de la Faculté qu'il faut dire clairement, énoncer clairement avec les conséquences que ça a pour l'étudiant. Notamment, par exemple, l'accès direct à la licence pour certains cas, moyennant un certain nombre de cours en plus. Bon, ça devient évidemment lourd et difficile. Il faut le leur dire parce qu'ils… *(téléphone)*
Il faut bien comprendre quel est le souhait de l'étudiant. Donc, il faut l'amener à expliquer clairement ce qu'il souhaite. Reformuler cela pour être sûr d'être bien d'accord, donc, être bien prudent. A ce moment-là, lui donner la réponse qui semble être la meilleure à sa demande. **Donc vous vérifiez le projet professionnel et scolaire ?** Oui, par rapport à l'attente pour lui vis-à-vis de l'institution. Je n'aimerais pas qu'on dise : « On m'a dit ceci ! On m'a promis cela… alors que… Il n'en est pas question ».

On a parlé du dossier d'inscription. Est-ce que vous suivez le dossier, en fait ? S'il n'est pas complet ?
S'il n'est pas complet, on ne peut pas l'enregistrer. On peut être rassuré, l'étudiant comprendra vite. **On comprendra vite, mais s'il ne comprend pas ? Vous lui envoyez un rappel ?** C'est clair, ça c'est clair, puisqu'il y a des listes qui sont affichées, l'étudiant dont l'inscription n'est pas en ordre, ils en sont avisés. *(Téléphone)*

On parlait du dossier d'inscription, j'aurais voulu savoir quels documents mettez-vous dedans ? Qu'est-ce que vous apportez comme documents ?
Bien, il y a de toute évidence le bulletin d'inscription que l'étudiant doit remplir, plus tout ce que l'on trouve sur la fiche, la photo, la copie du diplôme, copie non légalisée, différentes attestations… On constitue ainsi le dossier quoi !

Est-ce que « Temps partiel 2 » vérifie les dossiers ?
Bien, oui puisque je fais l'inscription quand ils sont complets. Je ne peux pas le faire autrement que lorsqu'ils sont complets. **Quand on dit : « Faire l'inscription », ça veut dire…** Ça veut dire l'encoder, l'enregistrer, etc.… Ce qui nous donne parfois des cheveux parfois encore un peu plus gris ! Parce que, d'une année à l'autre, on oublie les codes et il faut chercher, m'enfin bon … Ça, c'est… si je ne faisais que ça, je le connaîtrais de mémoire, mais je ne fais pas que ça ! Je fais ça aussi.

On en a aussi déjà parlé, mais, concrètement, quand un dossier n'est pas complet, qu'est-ce que vous faites ?

On fait… On connaît d'abord quels sont les dossiers qui sont complets, ceux-là sont enregistrés. Puis, il y a ceux qui ne sont pas complets. Alors, bon on regarde ce qu'il manque. Soit on prévient l'étudiant directement parce qu'on le connaît de vue ; soit on établit une liste en disant : « Tels dossiers ne sont pas complets ». Puis, on donne la date limite d'inscription en leur prévenant qu'il va y avoir des sanctions administratives s'ils s'inscrivent plus tard.
Donc, ils savent tout quoi ! **Vous les prévenez par téléphone ?** Non, ils viennent en général. Ils sont au cours, donc on le leur dit ou alors, il y a affichage à plusieurs endroits, à plusieurs étages, même dans les ascenseurs pour être certain que tout le monde est prévenu : « Attention, date limite d'inscription ».

Bien, est-ce que vous avez quelque chose à ajouter au niveau des inscriptions ?
Par exemple ? **Je ne sais pas, a-t-on fait le tour au niveau du dossier ?** C'est le dossier. Puis, ils sont photocopiés. Ils sont transmis. Enfin, bon, bref… Les dernières fois où j'ai fait cela, ça se passait comme ça.

Bien, on va passer aux examens d'admission. Est-ce que « Temps partiel 2 » a un rôle là dedans, dans l'organisation en tout cas… L'organisation ? Non, ça c'est la faculté qui organise les examens, qui définit les contenus et les procédures. Nous, tout au plus, ce que l'on fait, c'est surveiller les examens, veiller à ce que les locaux soient prêts, que les gens soient bien informés, que les affichages sont faits et qu'on puisse renseigner si jamais il y en a un qui se perd malgré tout, ce qui arrive fréquemment. Je peux faire plus long si vous voulez ?

Tous les détails m'intéressent. J'ai retenu beaucoup de choses : gestion des locaux, gestion de l'information, … Au niveau de l'inscription ?
L'inscription, mais, ça, ça se fait bien avant ! Il y a les documents que l'on envoie puisqu'on sait qui doit faire quoi. Donc, on envoie les documents, je viens encore d'en envoyer un a l'instant pour les cours de propédeutique, pour appeler ça comme ça... les trois demi-journées, plus la soirée des questions-réponses.

Donc, à chaque fois, pour les cours de propédeutique, pour les examens d'admission, j'imagine par après pour les examens en cours d'année, vous gérez les locaux. Vous gérez les inscriptions, les informations, …
Etc. , en parlant de gérer les locaux, je n'ose pas penser à ce qu'on va devoir faire comme acrobaties l'année prochaine, si effectivement, la licence en sciences de l'éducation a lieu ici.

A propos de la gestion des locaux, comment faites-vous ?
Bien, disons qu'il y a les traditions. On sait que tel cours : il y a le grand amphi, c'est le grand amphi ; telle personne a besoin de tel local. Alors, parfois, une personne nous dit : « Je préférerais tel local plutôt que celui-là parce que j'ai besoin d'un matériel spécifique. Il y a quand même une majorité de profs qui a compris que nous avons un matériel limité et que, donc, il faut le réserver, parce que ça aussi, ça fait partie des tâches : veiller à ce que l'un l'autre réserve son matériel. On a une petite farde dans laquelle des fiches sont établies : tel jour, telle heure, un tel. Si un autre demande, bien non, trop tard quoi, c'est pris. Ça, c'est comme ça !

C'est vous qui contactez les profs ou c'est eux qui vous contactent ?
Non, c'est eux qui nous contactent. Nous ne connaissons pas leurs besoins, c'est eux qui font état de leurs besoins. En principe, ils doivent faire une demande à la cellule. C'est notamment vrai pour les nouveaux rétroprojecteurs qu'on branche sur PC. Là, on en a deux maintenant. Oui, deux. On joue avec ça.

Pour les inscriptions aux examens, comment faites-vous ? Vous faites-vous même une liste ou c'est le prof qui…
Bien, on affiche aux valves des listes avec les intitulés de cours et les étudiants complètent. Et puis, dans un délai d'une dizaine de jours avant les examens, nous retirons ces documents et nous établissons des listes qu'on transmet au prof soit le jour même, soit avant. Ça c'est ad custom. Chacun ses petites manies là-dedans.
Et bien entendu, quand les questions arrivent ici, quand c'est les examens écrits, un d'entre-nous fait les photocopies, les range soigneusement et, le jour de l'examen, celui qui le surveille, qui dirige les étudiants, va chercher les documents tout prêts. Il arrive également que l'un d'entre-nous reporte ou porte, en main propre au prof, les copies pour gagner du temps. Notamment quand les profs habitent Bruxelles, je m'en charge quand ils le souhaitent.

Vous allez porter les copies à Bruxelles ?
Oui, la poste étant dangereuse… quand on le fait par la poste, on fait une copie des réponses. On ne sait jamais !

Devez-vous gérer des supports de cours ou autre chose?
Tout à fait, il y a les bibliothèques. Il y a la bibliothèque ici. L'étudiant doit lire tel truc : il va chercher, il trouve, il remplit les fiches, on lui donne les conditions de prêt et on enregistre ça dans un petit carnet qui nous permet de tenir tout ça plus ou moins dans l'ordre. Voilà. **Et si le livre n'est pas là ?** Ah! Bien, il faut attendre qu'il rentre. Alors, il y a deux solutions ; ou bien la durée du prêt est normale et donc, il est normal que le suivant attende. Et alors, on fait une réservation : « Truc Muche réserve tel ouvrage jusqu'à ce que Bidule le ramène ». On note et on transmet. Ce qui arrive aussi, et c'est infiniment plus regrettable, c'est que la durée de prêt est dépassée, et parfois, c'est un étudiant qui a abandonné et alors, bonsoir pour retrouver le client. S'il n'y a pas de contact direct qui permet de le récupérer, il arrive qu'on ne le revoie pas.
C'est une gestion papier crayon ou informatisée ? Papier crayon, c'est ce qu'il y a de plus rapide.
Si le livre est à Mons, que se passe-t-il ? Ça, c'est très simple, on rentre une demande pour Mons et « Temps plein 1 », comme elle fait le lien, va voir à la bibliothèque. S'il est disponible, elle le prend et le ramène ici et... *(Coupure : accueil d'un étudiant potentiel)*

C'est reparti, nous parlions de la bibliothèque, dans le cas où un livre se trouverait à Mons… Bien, l'étudiant le commande, transmet sa demande… enfin, cette demande est transmise par « Temps plein 1 » qui se charge auprès de la bibliothèque de le ramener ici.

Comment l'étudiant sait si le livre est arrivé, si son bouquin est revenu ?
C'est très simple, généralement, il se trouve là *(désignant un bureau)*, sur le coin du bureau avec un « réservé pour… un tel »

Devez-vous élaborer des attestations ?
On ne le peut plus ! Enfin, ça dépend les genres d'attestation évidemment. Non, ce qu'il y a c'est qu'on les transmet. Notamment tout ce qui est relatif aux congés éducation et toutes ces choses-là. Nous ne pouvons pas faire cela, c'est le service des inscriptions à Mons qui fait ça, qui nous les transmet et qu'on donne. C'est le service des inscriptions ? Je n'en suis même pas sûr. **Donc, « Temps partiel 2 » ne fait pas d'attestation ?** Non. De temps en temps, oui : un tel était présent à tel examen ou un truc comme ça, oui. Mais, pas des choses officielles officielles. Nous n'avons pas cette délégation.

Nous allons parler de gestion au quotidien maintenant, au cours de l'année. Est-ce que « Temps partiel 2 » gère les valves, créer des avis, les afficher ?
Quand on me le demande, oui. Initiative, non, puisqu'en général, je ne suis pas le premier servi. Quand j'arrive, je sais que telle ou telle chose se fait. On me demande de les afficher, mais je ne crée… j'en ai peut-être fait… quoi ? Une dizaine. C'est exceptionnel. **J'imagine que, quand un professeur vous téléphone…** Ça oui, et de toute façon, si je ne le fais pas moi-même, parce qu'en général, ces choses se font en fin de soirée et, en fin de soirée, c'est aussi la fin de soirée pour moi… je le mets dans notre cahier, la bible qu'on appelle ça et celui qui a le temps de le faire le lendemain le fait. **Pouvez-vous expliquer le système de bible ?** Par exemple, ce que je n'ai pas eu le temps de faire aujourd'hui, c'est lire les dernières communications et, si j'avais eu le temps de tout lire, je me serais aperçu que la note 808 correspond à la demande de l'étudiant qui avait donné un coup de fil pour avoir la ventilation que … avait donnée pour son cours de math. Maintenant, si je l'avais lu, je l'aurais su, mais je ne l'ai pas lu parce que je n'ai pas encore eu le temps. Voilà, c'est tout ! **Donc, c'est une sorte de carnet de bord ?** Oui, c'est un carnet dans lequel on transmet les informations venant soit des profs, soit des étudiants, soit qui viennent de l'un d'entre nous pour que tout le monde soit au courant. Ça suppose qu'on ait le temps de les lire.

J'ai oublié de demander au début avec combien de facultés ou de formation « Temps partiel 2 » était en contact ?
Trois, pas de problème avec ça. Pour des raisons d'horaire, c'est plutôt avec la Faculté des Sciences et Warocqué que j'ai un maximum de contacts cette année-ci. Notamment parce que je viens tous les samedi matin et que les psychopédagogues, on ne les voit plus le samedi matin.

Est-ce que vous gérez les stocks de syllabus, les ventes de syllabus ?
Je ne gère pas les stocks. Je vends mais je ne gère pas le stock. Simplement, quand il en manque, on signale qu'il en manque, mais on ne peut pas appeler ça « gérer un stock ». Ça, c'est une autre démarche.

Quand un étudiant vient acheter un syllabus, il faut quand même le noter quelque part ?
On prend, ça fait autant… ça fait autant, hop! Puis c'est fini. On ne va pas en plus s'amuser à ça. Parce que, pour le faire, il aurait fallu avoir, je dirai, un stade initial qui ne m'est pas connu et je me demande bien de qui il est connu ? Mais, ça, je ne me suis jamais posé la question. On sait qu'il y en a trente qui sont rentrés donc, il y en a trente qui sont vendus.
Et comme l'argent est en caisse, et donc, c'est juste.

D'autres caisses à gérer, d'autres choses à vendre ?
Oui, les photocopies, les cartes de photocopie. **D'autres supports de cours ?** Oui, parfois, quand il y a des … **des cassettes ? Des tests ?** Ce n'est pas vendu ça ! **Prêté ?** Oui, tout à fait. Il y a des tests, il y a des cassettes audio, mais, je n'en ai pas prêté souvent ces derniers temps. Maintenant, est-ce que c'est lié au fait que la pratique est tombée en désuétude ou est-ce que parce que, comme je viens de le signaler, je ne vois plus beaucoup les étudiants de psychopéda. **Et là, comment ça se passe, il faut réserver où …** Même chose que pour la bibliothèque. C'est disponible ; on donne, on enregistre, on fait signer l'étudiant. Il le remet ; on barre, barre nous-mêmes et ainsi de suite. S'il y a une grosse demande, je me souviens d'une époque où tout le monde voulait une cassette relative à la psychanalyse, … on faisait une liste de réservation et on barrait au fur et à mesure. On suggérait aussi parfois aux étudiants de se regrouper et de regarder ensemble ici au téléviseur parce que… bon, ça fonctionnait, ça fonctionnait.

Est-ce qu'il faut gérer des relations entre professeurs et étudiants ?
Ça dépend ce qu'on met là dedans, dans le mot « gérer » des relations. C'est clair qu'il y a parfois des demandes qu'on répercute auprès des profs. Ça oui, mais dire que gérer des relations qu'il a… **Des problèmes par exemple ?** On intercède parfois, c'est toujours plus facile avec une tierce personne. **Ça arrive ?** Ça arrive.

Des relations entre les étudiants ? Ça arrive aussi, et notamment la transmission de documents et des petits commentaires qui vont avec.

Il vous arrive de surveiller des examens ? Hé oui hélas, beaucoup trop. **Donc un professeur vous téléphone parce qu'il ne peut pas venir ou qu'il ne peut pas envoyer d'assistant ?** Ce n'est pas qu'il ne peut pas, il ne veut pas ! Et puis les assistants ne veulent pas non plus. Et ça nous cause quand même quelques problèmes, dans la mesure où ça fait une surcharge de présence et pendant qu'on est là, on ne fait pas autre chose.

Y a-t-il des choses particulières à faire, au niveau des documents par exemple, lorsqu'un étudiant passe d'une année à l'autre ?
C'est quasi automatique, bon… Recueillir les bulletins, les mettre sous enveloppe, timbrer… Enfin, bon, ce que vous venez de voir. Parfois, il y en a quand même qu'on laisse ici pour donner directement à l'étudiant, parce qu'on sait qu'il va passer à la cellule… Le restant est là-dedans, et voilà.

Est-ce que vous avez encore des contacts avec les étudiants qui sont sortis ?
Oui. **Quel genre ?** Moi, ce que j'ai eu, c'est au niveau… je dirai relationnel : on vient dire bonjour, des trucs comme ça quoi !

Vous n'êtes pas contactés par des entreprises pour des offres d'emploi ?
Alors nous avons… très récemment, il y a un document qui est arrivé, si j'ai bonne mémoire, où il y a des propositions de stage. Mais, bon, psychopéda, il y en a très peu et pour les stages en entreprise, « Temps partiel 3 » s'en occupe.

Est-ce que vous voyez d'autres activités dont on n'a pas encore parlé ?
Oui, par exemple, mettre de l'eau dans le « stair-put », ce que j'ai fait ce matin, pour que ça ne pue pas la rage dans les couloirs… Donner à boire aux plantes, notamment. Et alors, il y a le problème de la gestion de l'ouverture et fermeture du bâtiment. Pendant l'année, ce n'est pas un gros problème sauf qu'un jour il va-y en avoir un gros, enfin ça, je reviendrai là-dessus. Bon, maintenant, on va quitter vers 5 heures. Bon, je n'ai hélas pas fini mon boulot, mais je ne peux pas faire autrement, j'ai un rendez-vous médical, je ne peux pas m'y soustraire. J'étais déjà en retard hier, bon tant pis, il faut quand même un peu penser à soi ! Mais, le gros problème, c'est le samedi matin, comme c'est généralement moi qui vient, c'est donc moi qui ouvre les locaux, qui installe tout le monde, enfin bref... Mais je me demande ce qui arriverait le jour où j'aurai un empêchement, quelle qu'en soit la nature, pour être ici à l'heure. Imaginons ça en session… Que fait-on dans ce cas-là ? Où est-ce qu'il y a un back up ? Où est-ce qu'il y a une sécurité ?

Avez-vous constaté des évolutions dans le temps à tous niveaux?
Ah oui, là, pas mal ! C'est ce que j'ai voulu dire tout à l'heure, en début d'entretien. Ce qu'on fait a complètement... Certains parlent de dérive, moi je parle d'adaptation aux nouvelles conditions de fonctionnement de la cellule. Bon, avant, nous étions engagés pour nous

occuper de psychopéda et, les tâches administratives, on était même secondé par un secrétariat, si ma mémoire est bonne. Et nous nous occupions d'encadrer d'avantage les étudiants au niveau… je dirais… du boulot, parce qu'effectivement, leur présence étant réduite par rapport aux étudiants des cours ordinaires, certaines difficultés pouvaient surgir et nous nous étions partagés le programme… un peu selon nos goûts et nos compétences pour aider les étudiants qui étaient en difficulté. Et, quand ils venaient faire appel à nous, et bien ; soit qu'on leur donnait la réponse immédiatement parce que c'était relativement simple comme question ; soit une question était récurrente, et on organisait un petit séminaire ; soit la question dépassait le cadre de nos compétences et, récurrente, on demandait au prof pour voir s'il ne savait pas caler quelque part une séance supplémentaire d'information. Bon, ça fonctionnait bien, mais petit à petit, on a glissé de plus en plus vers du travail de gestion et d'administration. On a perdu un petit peu ce rôle d'encadrement pédagogique et d'aide directe dans le travail d'étude. Cette aide, on ne saurait plus la fournir. On ne sait déjà plus suivre au niveau du travail administratif, encore moins imaginer d'aider les étudiants. On peut juste donner rapidement quelques petits conseils, sans plus.

Une faculté au départ, donc, un certain nombre d'étudiants… relativement limité et qui n'a fait que croître et embellir. Maintenant, nous en sommes à trois sans secrétariat, nous le faisons nous-mêmes. On fait tout nous-mêmes… y compris fermer et ouvrir les portes.

Pareil pour la salle informatique dont on n'a pas parlé aussi ?
Problème de la salle informatique, problème de la salle ici, du contrôle des personnes qui occupent la salle et également la disposition des lieux aussi par rapport au rôle que nous sommes censés assumer. Elle ne convient pas du tout. On n'est vraiment pas situé au bon endroit. Le bon endroit, c'est le rez-de-chaussée : on peut contrôler les aller et venues ; on sait contrôler plus facilement ce qui se passe dans le bâtiment, mais aussi ce qui se passe hors du bâtiment parce que les vols de voiture ne sont pas des choses rares, quand on ne les abîme pas pour voler des choses diverses. Donc, on est assez mal situé et, en été, on travaille dans des conditions particulièrement… … qui ne sont mêmes plus légales, malgré l'effort qui a été fait. On nous a mis des tentures. On nous a mis tout ce qu'il faut, mais il n'est pas rare de se retrouver aux environs de 35°C ici dedans. **En hiver, c'est comment ?** En hiver, c'est plus facile ici à l'intérieur… il faut arriver jusqu'ici !

Bien, est-ce que vous avez parfois à relayer des informations internes de l'UMH ?
Alors, on les relaye par voie d'affichage. Il suffit de sortir ici et on voit les activités, on voit ce qui se donne. C'est vrai que c'est très très bien de faire ça, mais c'est aussi un peu illusoire parce que, bon… les gens qui bossent, plus les études, ça leur laisse pas beaucoup de temps. Enfin, on le fait !

Peut-être un commentaire sur l'avenir ? C'est pour la postérité, parce qu'on trouve ça intéressant… Sur l'avenir de qui ? **L'avenir de l'institution, du climat de travail…**
Le climat de travail est devenu difficile dans la mesure où on en demande de plus en plus et que… bon… On ne rajeunit pas et on voit l'énorme investissement de certaines personnes, alors qu'on observe que d'autres semblent considérer que la cellule fera ceci, la cellule fera cela, la cellule fera tout, enfin bref… Je commence à me poser des questions et à voir mes propres réactions, je commencerai par celles-là, et à observer les réactions de certains collègues, je me demande si on n'est pas en train de saturer ici. **C'est un peu ce qu'on observe dans chaque entretien !** Alors, il y a ceux qui s'expriment clairement comme moi par exemple. Franchement, je commence à être très fatigué et on nous en demande de plus en plus. Et ça semble aller de soi !… Alors que ça ne va pas de soi. Ceux qui trouvent que ça va

de soi, ce sont ceux qui n'ont pas participé à l'élaboration de cet outil et qui ne se rendent pas compte ; d'abord du choix d'anciens doyens, de ce que ça impliquait d'abord comme volonté ; deux, de ce qu'on a réalisé ; trois, de ce qui continue de se faire. Quelque part, il y a des limites quoi. Quand on parle d'installer ici une licence en sciences de l'éducation, et bien mes petits amis, que l'on m'explique comment on va gérer les locaux ?
Où va-t-on prendre le temps et avec qui va-t-on faire ça en plus ? Je ne sais pas moi.

S'il y a d'autres difficultés particulières, c'est le moment. Pour moi, j'ai terminé avec mes questions.
Oh ! Il n'y a pas de difficultés particulières. Il y a parfois quelques hiatus dans la communication. Non pas parce que celui qui a voulu dire quelque chose ne l'a pas dit, mais parce que celui qui était censé capter le message n'a pas été le lire. Exemple, ce qui s'est passé tout à l'heure : une étudiante téléphone pour demander quelque chose. Où est-ce que je vais trouver ça ? Je n'ai aucune idée. Ça a été réalisé avec telle personne. Je prends contact avec telle personne qui me dit fort gentiment, mais à juste titre : « Si tu l'avais lu, tu l'aurais su »... Je ne l'ai pas lu et je me demande bien quand.

Une évolution chez les étudiants peut-être ?
Oui, ils sont comme nous : ils sont de plus en plus stressés, de plus en plus pressés. Nous n'avons plus les contacts comme nous avions avant avec eux auparavant. Mais, c'est aussi dû au fait que ; nous occupant de la faculté des Sciences qui termine régulièrement aux environs de 21h et nous au minimum à 20h30 : il n'y a plus personne qui a envie de papoter ! Tout le monde saute dans sa voiture pour rentrer le plus vite possible. Donc… oh, je ne sais pas si c'est un bien ou un mal. On peut parfois regretter qu'on n'ait pas plus de contacts avec eux.
Avant, ça se passait autrement ?
Oui, oui, tout à fait… Tout à fait, tout était différent.

Temps partiel 3 à la cellule de l'UMH à Charleroi (TA3)

En quoi consiste ton travail ?
Au départ, le travail, c'est du secrétariat : donner toutes les informations aux étudiants, afficher les avis aux valves, vendre les syllabus, les cartes de photocopies. Mais, il n'y a pas que ça : il y a aussi le soutien derrière, c'est-à-dire le soutien moral quelque fois, les conseils (est-ce que je dois faire tel cours plutôt que d'autres cours). Ca, donner des conseils, ça a pris pas mal d'ampleur ces dernières années. On se retrouve en face d'étudiants qui ne veulent pas perdre du temps, mais essayer d'avoir leur diplôme le plus rapidement possible. Donc, s'ils ne sont pas prêts ou s'ils ont une petite crainte, on est là pour les encourager, pour les faire réfléchir sur eux-mêmes et je vais dire, un petit peu les pousser « allez, passe le » et ils réussissent. S'ils ratent, on est un petit peu mal à l'aise, enfin…

On a aussi, on réfléchit aussi à la séance d'information, à la manière dont la publicité fonctionne. Maintenant, grâce à… chez nous, à ISO 9000 et quelque, aux certifications, on va nous demander un petit peu aussi de participer à des décisions quant aux programmes. Mais là, c'est plutôt « Temps plein 1 » qui s'en occupe puisqu'elle est Temps plein. On participe aux Conseils de faculté, on est invité en sciences éco. On n'est pas membre d'office, on ne participe pas aux décisions, mais on nous demande notre avis, ce qui est un bien par rapport au tout début que j'étais ici où on nous imposait des choses et point final.

On va se limiter à ce que fait « Temps partiel 3 », l'objectif étant de décrire les tâches. J'aimerais savoir si vous participez à l'élaboration de documents publicitaires, voir à la diffusion aussi.
A la rédaction, disons qu'on nous soumet de temps en temps les projets, les projets à casser : on lit, on vérifie, on corrige l'orthographe, on essaie peut-être d'agencer différemment le dépliant publicitaire ou la publicité. Sinon, créer : non… disons que je suis là plutôt pour donner un avis. Il y a plus dans deux têtes, trois, quatre ou cinq têtes que dans une.
La diffusion, oui : la diffusion à l'extérieur quand on téléphone et qu'on demande des renseignements, on renvoie des éléments publicitaires le plus rapidement possible ; on donne un max d'infos au téléphone ; on envoie, enfin, moi j'envoie du courrier pour les sciences éco, pour la séance d'information ; des écrits, on n'en a pas énormément, à part le folder, la publicité, les affiches que l'on peut mettre éventuellement dans d'autres établissements. Car, comme je le disais, je travaille à quart temps ici, je travaille dans d'autres établissements, donc je donne des renseignements à l'extérieur sur les formations Mons, Charleroi. Puisque j'ai l'opportunité d'enseigner en promotion sociale, j'ai pu délivrer des informations. Je participe aussi à des journées « portes ouvertes » à Mons, ici, dans la mesure des disponibilités de chacun. Il m'est arrivé de participer deux ou trois fois, à Mons, sur le stand de la formation permanente, dans le Hall de Warocqué pour donner les informations. Ici (à Charleroi), pas car cela tombait toujours mal. J'avais cours le mercredi après-midi quand on le faisait mercredi après-midi, donc je ne l'avais pas encore fait. Mais cette année, je compte le faire par exemple.

La diffusion se fait sur demande ou est-ce un plan stratégique de l'Université ?
L'Université fait des publicités du style « Belgique Numéro 1 » ou « Plus » ici sur la région de Charleroi, dans le bulletin communal diffusé dans le grand Charleroi. Alors, à ce moment-là, on a des retombées téléphoniques ou du courrier, du courrier Internet. C'est surtout sur la demande. Moi en tout cas ! Je sais qu'il y a d'autres choses qui sont faites par d'autres, mais moi c'est surtout… et les salons d'étudiants. Il y a eu le salon de Bruxelles, salon de … c'est

pour les séances d'infos. On fait deux séances d'information. Les étudiants viennent ici, sur place pour nous rencontrer pour avoir les informations etc. Donc là, c'est une forme de publicité, je dirais, au sens large. Et cela paraît aussi dans les publicités, donc ils peuvent venir. Dans les séances d'information, on dit : « Séance d'information tel jour, telle heure » et on les renseigne quand on les a par téléphone ou quand on leur envoie de la documentation, je mets toujours une lettre d'accompagnement, soit un petit mot sur un carton : « de la part de … séance d'information ». Là, je crée par contre un transparent. Je m'occupe des transparents, de l'ordre dans lequel ils doivent arriver et des informations que tu mets dedans. Généralement, même si ce n'est pas moi qui donne la séance, je fais la logique, je fais la trame de ce qui est mis. C'est comme ça que ça fonctionne, directement dans les écoles sociales, en remplacement une fois de … et en étant là comme accompagnant et intervenant comme pense-bête, c'est-à-dire, expliquer un peu les formalités administratives, les possibilités d'obtenir des bourses, des réductions… Plus comme appoint que comme intervenant direct.

Après un contact, imaginons qu'un étudiant décide de s'inscrire, comment cela se passe-t-il ? Qu'est ce que vous faites ?
Je l'introduis, je lui demande de s'asseoir, je prends de la documentation, même s'il l'a déjà reçue, je lui donne un exemplaire supplémentaire car souvent, il ne l'a pas avec lui. Je décris un petit peu comment les cours s'organisent. Je réponds à ces questions. Je prends la parole dans un premier temps où j'explique tout, les syllabus, les cursus horaires, l'horaire. Là, c'est généralement le point d'achoppement car en sciences éco, c'est beaucoup d'heures, c'est beaucoup de journées eues égard à d'autres Facultés qui font la même chose sur la même place. Eux avancent le fait que ce ne soit que deux soirées et une journée, alors que nous, c'est plus en soirée. Je réponds aussi à leur craintes parce que : « Oui, mais, et la validité du diplôme ? Est-ce que c'est le même ? Est-ce qu'on n'a pas un diplôme de second ordre ? ». Comme on a laissé courir, un petit peu, l'idée avec les diplômes de promotion sociale : « C'est un sous-diplôme ». Ici, c'est le même qu'à Mons, donc, je les rassure. Moi, personnellement, quand j'interviens, je dis que ce n'est pas facile ; ça demande beaucoup de boulot, ça demande une acceptation de la vie professionnelle et familiale, il faut que le conjoint ou la conjointe se dise que, pendant un, deux voire trois ans, il y a des problèmes, mais que le jeu en vaut la chandelle et qu'ils ont tout intérêt à faire ça. Ensuite, on discute des modalités pour s'inscrire, des congés éducation. Beaucoup de renseignements au niveau du cadre légal, des congés éducation, aussi au niveau fiscal, est-ce qu'on peut déduire ou non ; les attestations, est-ce qu'on peut les avoir ici ou pas ; ce que je fais, les aides possibles, le CICO, qui peut aider, les autres, comment ça se passe ? Et alors, la question à répondre toujours, c'est : « Quelle est le pourcentage de réussite ? » Ca, c'est la question et la réponse la plus vague car, d'une année à l'autre, ça change.

Est-ce que vous conservez des traces des gens qui vous contactent ?
Oui, on a un système de fiche. Donc on note d'abord pour quelle Faculté : Candi, licence en psycho, des sciences de l'éducation, la Faculté des Sciences ou Sciences Eco. Ou autres, parce qu'on est aussi amené à donner des informations sur les formations qui se font aussi à Mons, du style les DES, les DEA, l'agrégation, et maintenant le CAPPAES. Enfin, l'agrégation pour les Hautes Ecoles. On est amené à donner ces informations-là. Je prends l'adresse, le numéro de téléphone, l'e-mail et, surtout aussi, on a rajouté ce genre de choses : le diplôme qu'ils ont déjà obtenu. Comme ça, ça nous permet, un petit peu, de parler dispense. Pour la psychologie et les sciences de l'éducation, de donner les programmes s'ils ont un programme allégé, les programmes adéquats, en leur expliquant le système de choix, les cours obligatoires, et tout quoi ! Et ça, c'est mis dans une farde qui me sert à deux moments. D'abord, ça me sert de vivier d'informations, de base de données. Ça me sert pour les inviter, parce qu'on a parfois

déjà des demandes maintenant, donc, ça me permet de leur envoyer une lettre d'invitation à la séance d'information, celle de juin et celle de septembre. Et je garde, ça fait partie des archives, ça peut servir à tout quoi. Au départ, moi, je ne gardais pas car je trouvais que mes collègues étaient trop conservatrices, et puis ça nous sert énormément car on a parfois des demandes où on doit parfois retourner 5, 6 ans en arrière, et on est bien content d'avoir, ne fusse qu'un point de chute.

Le candidat décide de s'inscrire, j'imagine que vous lui faites remplir un dossier ?
Il y a le dossier officiel de l'Université. J'aide à remplir, je complète ce qui doit être complété. Les documents : carte d'identité, deux photos, copie normale du diplôme, copie certifiée conforme du diplôme, éventuellement un avertissement extrait de rôle s'il souhaite bénéficier d'une exonération partielle. On met tout ça dans une farde, on encode, on sort les documents : bulletin de virement, carte d'étudiant qu'il doit signer. Soit, on lui envoie si on n'a pas eu le temps de l'encoder tout de suite ; soit, il ou elle le signe. Et alors, un document pour avoir un abonnement scolaire qui sort… Ca ce sont des documents qui sortent automatiquement. Et tout ça, un moment donné, on transmet à Mons. Et on fait des photocopies pour nous de certains documents, notamment le formulaire d'inscription, et on envoie tout à Mons.

Si le dossier n'est pas complet ?
On essaie de mettre un avis aux valves, on essaie un petit peu de reconnaître les gens. Si c'est la carte d'étudiant et autres, on envoie tout cela par courrier en leur demandant soit de nous le renvoyer, soit de le déposer ici, quand ils viennent au cours. On met des avis, puis à un moment donné, s'ils ne sont toujours pas en ordre parce qu'il manque l'avertissement extrait de rôle ou des documents qui ne sont pas arrivés, Mons s'en charge aussi. Mons leur envoie un document en disant que le dossier n'est pas en ordre, et alors, ils viennent chez nous et on regarde. Ils viennent spontanément, certains parce que « je n'ai pas reçu ma carte d'étudiant. Comment ça se fait ? Pourtant, j'ai payé !» Alors on regarde sur la machine quand elle est mise à jour, ce qu'il manque comme document.

Vous parliez d'affichage aux valves ?
Oui, on met de temps en temps des avis aux valves, en disant : «Attention, tel étudiant… » ou alors, on les laisse à part sur la table. Comme on est dans une période où on est souvent du côté de l'ordinateur qui est dédié à l'encodage, on a une vue sur les dossiers et … Ils viennent aussi, notamment : « j'ai besoin du bulletin de virement » Forcément, comme tous les documents sortent en même temps…

Vous envoyez donc du courrier ?
A certains moments oui, mais cela dépend qui est présent à ce moment-là.

Lorsque le dossier est complet ?
Il est encodé d'office, il est transféré assez régulièrement, mais ce n'est pas moi qui m'en occupe, à Mons. Parce qu'eux, reçoivent des paiements et, finalement, ils n'ont pas de numéro dans la machine, n'ont pas de correspondant à ce niveau-là. Donc ils se retrouvent quelques fois avec des minervals qui sont payés et ils ne savent pas ce que c'est. Et alors, à ce moment-là, on met tout dans des fardes et on renvoie tout à Mons pour qu'eux revérifient, sortent la carte d'étudiant, puissent envoyer les documents nécessaires pour les étudiants.

Est-ce que vous jouez un rôle dans les tests d'admission ?
J'ai joué un rôle, mais plus maintenant. On a tous joué un rôle, mais les tests d'admission à l'époque, c'était un article économique du jour ou de la semaine qu'ils devaient résumer,

commenter, donner leur opinion et ensuite, on en discutait. Il y avait différentes personnes et aussi, il y avait un représentant de la cellule.

Pas de surveillance ?
On surveille les examens, oui, ça c'est vrai, j'ai oublié. On surveille… Pour les cours, nous sommes là pour renseigner, quand ils viennent. Pour les renseigner où se trouvent les locaux, parce que là, ils sont généralement un petit peu perdus. Et on est là pour récolter les points, pour diffuser. Et normalement, c'est Mons qui s'en est occupé, qui s'est occupé d'envoyer les attestations comme quoi ils ont réussi etc. Nous on a un document, comme ça, on sait qu'ils ont réussi et qu'on peut les inscrire. Donc, on va aussi vérifier à ce niveau-là.

Pour la récolte des résultats, comment procédez-vous ?
Les professeurs nous les donnent, les transmettent à « Temps plein 1 » qui nous les transmet. On a une farde, on les met dedans, on les affiche si le professeur demande de les afficher ou on les donne de vive voix aux étudiants lorsqu'ils le demandent. Parce que certains… certains ne nous donnent pas les points. Donc, on les découvre en même temps qu'on a les bulletins et qu'on les envoie pour la seconde session ou les bulletins de réinscription. Soit, on les a et le professeur nous demande de ne pas les afficher. A ce moment-là, on préfère ne pas les afficher. Il y a des moments ou on prend la décision nous-mêmes de ne pas les afficher parce qu'ils ne sont pas très beaux.

Je reviens sur les tests d'admission, en ce qui concerne la préparation aux tests d'admission, que faites-vous ?
Je vends les syllabus. Il y a des syllabus, notamment en sciences éco. Et on les vend… On renseigne les périodes de tests, on renseigne un petit peu comment fonctionne le système : Les trois séances avec les trois professeurs différents pour les trois matières qui font partie du syllabus et de l'examen, la séance de questions/réponses, et puis on récolte les bulletins d'inscription aussi. Parce qu'ils doivent s'inscrire.

Vous vous occupez de la séance questions/réponses ?
Non, on ne s'en occupe pas, on s'occupe juste de l'information à ce niveau-là.

Vous vous occupez aussi de l'inscription aux tests d'admission ?
Aussi, il y a des documents qui sont faits par Mons. Ça nous est arrivé une fois d'en faire. On les récolte et on les transfert à Mons. On prend note pour nous pour savoir qui vient, qui ne vient pas. On prend note des désistements parce qu'on a pas mal de désistements à certains moments pour des raisons professionnelles ou autres : la crainte ou des choses dans ce genre-là et on transmet.

Création et élaboration d'attestations particulières ?
On a toutes les attestations de fréquentation des cours et quelques fois, certains étudiants nous demandent pour des examens, d'avoir une attestation pour les employeurs, pour justifier le fait qu'ils aient pris une après-midi de congé, même si cela rentre dans le cadre des congés éducation. Ça, on doit leur faire. On fait aussi des attestations fiscales pour ceux qui sont… aux frais réels. Tu reprends le coût des syllabus, les cartes des photocopies, le minerval. On les fait en double exemplaire. On en garde une pour eux, ça évite d'avoir trente-six fois la même attestation à faire pour la même personne et ça évite également d'avoir des déductions frauduleuses.

L'étudiant a passé son test d'admission, il est inscrit. On va parler maintenant de gestion au quotidien. Alors, qu'est-ce que vous gérez au quotidien ?
En terme de service offert, on a les congés éducation. Donc, on fait les feuilles de congé éducation. Le planning, ne fut-ce qu'aller l'écrire en bas. Ouvrir les portes. Donner les congés éducation lorsqu'ils viennent de Mons, puisqu'on ne les fait pas pour les sciences et sciences éco. Donc on les distribue quand on voit les étudiants. Donc, c'est un contact supplémentaire. Soit, ils viennent nous les demander et au bout d'un certain laps de temps, on les envoie par courrier. On s'occupe aussi de les renseigner pour la bibliothèque, la vente de syllabus, attestations, papiers, demandes de dispense de cours…

Restons sur la bibliothèque, de A à Z, que faites-vous par rapport à la bibliothèque ?
Je prête. Ils ont un document à remplir. On essaie au maximum de leur laisser un mois. Certains le savent et donc reviennent automatiquement nous demander de prolonger la période, soit reviennent avec le document. On les classe… Enfin, on les met là-bas (sur une table près de la bibliothèque) et quand il y a un tas assez important ; ou ma collègue l'a fait avant ou bien je le fais et on les remet dans le rayonnage et on s'occupe aussi d'envoyer le courrier aux récalcitrants qui ne renvoient pas les documents.

Au point de vue des syllabus, est-ce que vous gérez les stocks ?
Ce n'est pas moi qui gère les stocks indirectement, enfin directement… C'est ma collègue qui gère. De temps en temps, il m'arrive de rapporter des syllabus de Mons pour venir ici, quand je vais à Mons. Je m'occupe de la caisse, de percevoir et de rendre la monnaie. Quand il n'y en a plus et qu'il y en a dans la caisse, on réassortit en fonction du temps que l'on a. On réassortit dans les armoires. **Quand il n'y en a plus, qu'est-ce que vous faites ?** Quand il n'y en a plus, on a un petit tableau. On en a même deux maintenant : il y en a un près des clefs et un dans la salle de lecture. Et on note le numéro manquant. Moi, je remets le titre ou alors le nom de l'auteur pour signaler aux collègues: « attention ». Et quelques fois, si c'est véritablement urgent parce que c'est un cours du style stats ou quelque chose d'assez important, on met une note dans le cahier de service, dans la bible.

Toujours pour la bibliothèque, je demande un livre. Qu'est ce que vous faites ?
Deux possibilités : si j'ai le temps, je vais l'accompagner et lui indiquer l'emplacement où cela se trouve, puisque les deux bibliothèques… Il commence par la bibliothèque de Psycho alors qu'il est en sciences éco. Il n'y a pas une séparation bien claire à ce niveau-là. Je vais avec lui, on regarde un petit peu ce qu'il y a. On n'a pas évidemment tous les documents. Si on n'en a pas, si le livre est en prêt, on essaie de contacter l'autre personne pour essayer d'accélérer… Par téléphone, par mail, de visu ou par courrier. Ce qu'on fait aussi, c'est qu'on aiguille vers la salle informatique pour les mettre sur le réseau éventuellement parce qu'on n'a pas tous les ouvrages ici, si l'ouvrage n'est pas disponible ici, il est, peut-être, disponible à Mons. A ce moment-là, on fait le prêt à Mons.

Le livre n'est pas là ! Comment faites-vous ?
On prend note sur un bout de papier, sur un post-it la référence, etc. Si je vais à Mons, je vais à la bibliothèque. Je fais la demande, on revient avec les fiches et on met l'ouvrage à la disposition à l'étudiant, en rappelant à l'étudiant que c'est pour un mois. Parce qu'à Mons, ils sont un peu plus réticents, un peu moins coulant que nous. Nous, si l'ouvrage n'est pas demandé, ça peut aller jusqu'à un mois, un mois et demi. Sinon, je donne l'information à ma collègue soit par mail, soit avec un mot sur son bureau. Automatiquement, elle se charge de le faire revenir s'il est là. S'il n'est pas à la bibliothèque et que c'est un ouvrage qui est un

ouvrage de service, on va essayer de trouver l'assistant du professeur pour essayer d'obtenir cet ouvrage.

Concernant la salle informatique ? Qu'est-ce qu'il vous arrive de faire ?
Il m'arrive très rarement, mais ça m'est arrivé plusieurs fois, parce que les étudiants sont de plus en plus férus. Au niveau Internet, de montrer comment la bibliothèque, je dirais virtuelle, le catalogue fonctionnait dans la salle info. Comme ça, l'étudiant pouvait rechercher l'ouvrage, savoir s'il était disponible au prêt ou pas. Alors, il prend lui-même la référence et il vient nous apporter la référence complète. Nous, ça nous évite de chercher. C'est un gain de temps, et lui au moins, ça lui permet de recommander d'autres livres, ça lui permet quelques fois d'élargir son horizon.

Toujours dans la gestion au quotidien, que gérez-vous d'autres ?
C'est varié. On touche aussi aux photocopies que les professeurs nous donnent, de slides, d'articles que l'on met dans les dossiers suspendus ad-hoc, dont on fait une copie qui est une photocopie « prêt », comme cela, on a toujours un original complet, parce qu'on ne sait jamais, il y a des moments où des feuilles se coincent, des feuilles disparaissent et ça nous permet d'avoir un document complet. **Qu'appelez-vous des dossiers suspendus ?** On a une armoire dans laquelle se trouvent des dossiers suspendus et on en a fait un pour chaque cours en psycho. En sciences éco, ça diffère : les professeurs nous donnent des photocopies, des notes complémentaires, des articles. Là on crée, on ouvre et les deux sont bien séparés. Psychologie et Sciences de l'éducation en haut, Sciences éco en bas.

En ce qui concerne les valves, les locaux ?
Locaux : moi, je ne m'en occupe pas directement, j'ouvre les salles qui sont au planning. L'horaire, on ne s'en occupe pas non plus, là, c'est Mons qui le fait. La seule chose dont on s'occupe, c'est des modifications. C'est-à-dire qu'un professeur a prévu, il ne sait pas venir le jeudi, le mardi est libre. Il le demande d'abord aux étudiants, quelques-uns le font ou alors, ils le disent d'office « le cours de jeudi est supprimé, est avancé au mardi ». On fait les avis. On modifie sur notre horaire à nous parce que c'est notre horaire qui sert de planning par mois. On punaise les avis, on modifie sur l'horaire et on garde deux avis pour nous et deux avis pour Mons : Un pour le secrétariat de la Faculté et un pour le professeur. Pour qu'il n'oublie pas. On l'envoie par avis intérieur. C'est la personne qui fait la navette, c'est « Temps partiel 4 », « Temps plein 1 »… Plus eux, moi un petit peu plus en dilettante, on les transmet quoi !

Est-ce qu'il t'arrive de gérer les échanges entre étudiants et professeurs, entre étudiants et étudiants ?
Oui, tout à l'heure, on a eu une étudiante qui est venue déposer des feuilles pour une autre étudiante. On le sait, ça se trouve soit sur les dossiers, l'armoire à dossiers, soit, si ce n'est pas quelque chose… je veux dire un ouvrage qu'on n'arrive plus à trouver, quelque chose de plus important et urgent. Alors, dans nos étagères, il y a une étagère accessible aux étudiants qui s'intitule « Echange entre étudiants », et donc, c'est là qu'ils déposent et qu'ils viennent rechercher leur informations. On s'occupe aussi de récolter les travaux pour les professeurs : les examens, ça nous arrive aussi de les transférer à Mons. On les récolte et on les transmet à Mons. Ca m'est arrivé de transmettre, il y a 15 jours/3 semaines… **Par le courrier interne ?**
Pour les examens, non. Pour les examens, l'ennui, c'est que les casiers sont accessibles un petit peu à tout le monde. Quelques fois, c'est un job étudiant qui sert d'huissier. Ce n'est pas que je n'aie pas confiance, mais il y a des choses qui disparaissent. Donc pour les examens, là, c'est déposé au secrétariat. Soit en main propre aux profs, soit au secrétariat. Ca m'est arrivé aussi récemment de faire un échange entre profs. Un professeur qui est ici et qui ne

donne plus cours à Mons a une farde pour un autre professeur, je lui transmets à Mons. Là, je le dépose en main propre. Comme ça, je sais que le prof l'a eu.

Bien, est-ce que vous voyez encore quelque chose que vous faites avant ou pendant les examens ?
On fait les photocopies des examens, on prépare les petits dossiers : les feuilles de réponses, les feuilles de questions, deux ou trois feuilles qu'on agrafe et qu'ils ne peuvent pas détacher. On surveille. On essaie de faire en sorte qu'il ne triche pas. Ce n'est pas toujours évident. On est toujours intransigeant quant à l'heure de fin de l'examen.
Pour ce qui est des résultats : soit on affiche. On a un fax. On reçoit les résultats. Avant, on affichait avant d'avoir des tableaux avec les points. Puis ça posait un certain nombre de problèmes. Donc on n'affiche que : « Etudiant un tel : Distinction, ajourné, report à 10 etc. » Quelques jours après, soit je vais à Mons, soit ça revient déjà tout fait de Mons. On fait des photocopies… On faisait avant les photocopies des bulletins. On mettait les cachets. On revenait avec les feuilles d'inscription pour l'année suivante. Donc, si l'étudiant a réussi ; on lui envoie sa feuille d'inscription pour la seconde année, avec dedans, la réduction de ce qui avait… De ce qu'on a encodé la première fois. Comme ça, il sait revérifier si son adresse est bonne. Ça nous donne aussi un contrôle pour le suivi. Eventuellement, s'il change d'adresse et qu'il oublie de nous le dire. Il y a le bulletin de virement, il y a une enveloppe dans laquelle il renvoie soit directement au service des inscriptions à Mons, soit il vient nous la déposer ici, boîte aux lettres ou il nous le dépose quand on est en permanence pendant les vacances.
S'il a échoué, on lui envoie son bulletin, un bulletin d'inscription des cours qu'il doit suivre et qu'on a aussi envoyé en première session. On le dépose ou on l'envoie. C'est un document qu'on a créé nous-mêmes dans lequel l'étudiant coche s'il a présenté en pré session, en première session ou en seconde session, s'il va présenter des cours. Ça nous permet de savoir combien il y a d'étudiants. Ça nous permet de renseigner le professeur quand il nous téléphone pour savoir combien il y a d'étudiants qui vont présenter son cours. Ça nous permet aussi d'avertir le prof quand il n'y a pas d'étudiant qui s'est inscrit. A la première session, pour son examen, comme ça, il ne se dérange pas pour rien. Ça permet éventuellement, en cas de problème, de voir s'il n'y a pas de discordance entre le bulletin qui a été reçu par l'étudiant, donc émis par la Faculté et ce qu'il a renseigné, pour autant qu'il nous le donne en temps et en heure. Donc, soit par fax, soit par courrier, ou il le dépose ici. Sinon, c'est à peu près tout. Il ne faut oublier non plus qu'en seconde session, c'est rebelote. On fait la même chose. Mais en seconde session, les étudiants qui, malheureusement on mis en place un système d'étalement d'études eux-mêmes, à ce moment-là, doivent faire attention dans le bulletin d'inscription, parce que le bulletin d'inscription est fait à Mons et comme si l'étudiant avait réussi. A ce moment-là, on doit regarder, supprimer « 2ème licence » et ré indiquer nous-mêmes à la main « 1ère licence ». Si on ne le fait pas, ça risque de poser des problèmes.

Vous vous occupez de la préparation des délibés ?
Non

Après la formation des étudiants, après les examens, y a-t-il encore des contacts, voire un suivi…
Mais le suivi que nous faisons, c'est de temps en temps aussi d'avoir des offres d'emploi qu'on essaie de mettre aux valves générales. Eventuellement, si on apprend quelque chose… Moi je reste en contact avec pas mal d'étudiants. Par mail, on envoie ses vœux. En dehors, on sort de temps en temps, on se réunit pour une fête quelconque ou l'autre. Mais, ce qu'ils peuvent nous demander aussi, c'est de rapatrier leur diplôme. Par exemple, j'ai eu le cas tout à l'heure, une étudiante qui habite la région ou qui connaît plus ici, le bâtiment et qui a reçu une

lettre de Mons, lui signalant que son diplôme était à sa disposition à Mons. Et alors, à ce moment-là, on le rapatrie et elle vient le rechercher ici. On est invité aux mariages. On a l'annonce des naissances, on voit les enfants grandir. On a plein de… J'ai reçu un mail d'un ancien qui est sorti il y a trois ans, que je connais, que je dois revoir assez vite et qui change de boulot par exemple. Donc, j'ai sa nouvelle adresse e-mail. On les suit un petit peu à gauche et à droite. Il y en a avec qui on a plus d'affinité. Il y en a avec qui on en n'a pas et qui d'eux-mêmes coupent les ponts.

Est-ce que vous êtes parfois contacté par des entreprises ?
Non, ça, c'est le secrétariat qui nous transmet de temps en temps des informations. La seule fois que j'ai été contacté par une entreprise, c'était pour savoir si une étudiante suivait bien les cours, au niveau congé éducation, c'est le seul contact que j'ai eu avec une entreprise.

Bien, nous avons fait le tour, voyez-vous encore des activités dont nous n'avons pas encore parlé ?
Oui, nous avons plusieurs tâches : fax, on s'occupe d'envoyer des fax. Il nous est arrivé d'envoyer de la documentation, notamment des horaires par fax, parce qu'ils ne sont pas arrivés par courrier ou parce que l'étudiant est malade. On a aussi des fax qui arrivent : des questions d'examen, des inscriptions à la seconde session ou à la première session, demandes de renseignements etc. On s'occupe aussi de la photocopieuse, pas en terme d'approvisionnement papier, ça ce n'est pas nous, mais on va chercher à la cave les documents, enfin, les feuilles. On s'occupe de changer le tonner. On s'occupe de débourrer la photocopieuse quand il y a un pépin. Et de temps en temps, ça nous arrive aussi de jouer au garde, c'est-à-dire de fermer le bâtiment entièrement. Ça, on l'a fait avant d'avoir un garde, enfin, une société de gardiennage. Et quand le garde tarde à venir, eh bien, c'est nous qui fermons le bâtiment. **Alarme ?** Il n'y a pas d'alarme.

Autre gestion ?
La gestion des cartes (photocopieuse), les questions monétaires, c'est « Temps plein 1 » qui s'en occupe. Les rapatriements, c'est elle, mais nous, on les vend. On note aussi quand il en manque. On note quelque part « attention, il manque des cartes à 500 copies ou à autant… »
On s'occupe aussi, ça j'oubliais, malheureusement, parce qu'il y a un incivisme vis-à-vis des étudiants de la salle info. C'est-à-dire qu'on joue un petit peu au gendarme de temps en temps, puisque la salle est essentiellement réservée à des recherches scientifiques et pas au CHAT ou aller sur des sites un peu… « olé olé ». Mais on est aussi obligé de fermer les PC nous-mêmes, parce que les étudiants les allument et partent sans les éteindre. Et s'il y a un problème ou l'autre, ça nous est arrivé d'aider pour une recherche ou l'autre, Internet ou...

Est-ce que vous avez à relayer des informations concernant les activités internes à l'Université ?
Oui, via les mails, on reçoit des affiches pour des conférences qui sont données en Fac des sciences, de psycho ou en sciences éco. Je reçois aussi du courrier de la Banque Nationale de Belgique qui organise des séminaires, des conférences. Donc, ça doit être affiché aux valves. Enfin, le carton d'invitation est affiché aux valves. Qui veut y aller y va ! Maintenant, on a un système. On a un délégué qui s'occupe un petit peu de ça, mais de temps en temps, on recherche des étudiants pour la Coupe du Mons, on affiche. Le Télévie, même chose. On s'occupe aussi, chose à laquelle on n'avait pas pensé non plus, des élections. C'est-à-dire pour les délégués, il y a un délégué à Charleroi, en tout cas pour les sciences éco et la psycho aussi. S'il y a un nombre de candidats égal au nombre de sièges, il n'y a pas d'élection. Sinon, il y a un bureau de vote, il y a un secrétaire et un président du bureau de vote. Les étudiants

viennent voter de telle heure à telle heure, tel jour et tel jour. Il y a une urne. Cette urne est renvoyée à Mons. C'est « Temps plein 1 » qui est généralement Présidente et l'un d'entre nous est secrétaire en fonction de ses moments de liberté. On a alors, à ce moment-là, des documents à leur donner sur les modalités d'élection, etc.

Chose aussi dont on s'occupe, c'est des stages en sciences éco. On s'occupe surtout des dispenses de stage et on s'occupe à ce moment-là de rapatrier les rapports de stage, les attestations. Comme cela, les étudiants peuvent être dispensés des stages, s'ils ont fait au moins huit semaines dans leur graduat. Comme la plupart du public sont des gradués, alors à ce moment-là, on demande les attestations en plus. Comme cela, ça leur fait une dispense de cours et ça les… C'est un cours qui intervient soit en première, soit en deuxième, donc ça a son importance. Sinon, on donne les documents relatifs aux stages, qui sont internes, qui viennent de Mons. On les donne aux étudiants comme on leur donne aussi les sujets de mémoire. À ce moment-là, ce sont des listes qui viennent de Mons, avec le règlement des mémoires. On le donne aux étudiants. On leur explique la procédure. Donc, l'étudiant doit choisir un sujet, doit contacter le professeur. Si le professeur marque son accord, si l'étudiant y pense, il téléphone à Mons pour réserver le sujet en disant : « Voilà, je fais tel sujet, le professeur est d'accord ». Sinon, c'est nous qui le faisons soit par téléphone direct si l'étudiant nous avertit et qu'il y a encore quelqu'un à Mons ; soit le lendemain, on met une note dans le cahier de service et le lendemain, on le fait.

Et on s'occupe aussi, on est aussi un centre de récolte au niveau des mémoires. Donc, nos étudiants, avant, devaient aller le déposer à Mons, maintenant, peuvent le déposer à Charleroi. Je dirais que si c'est jusque vendredi, à la limite, le lundi, parce qu'on ne va pas ni le dimanche, ni le samedi, le lundi, on le dépose. Mais on sert aussi de centre de dépôt pour les mémoires. Et il m'est arrivé, en tant que membre de la cellule, de participer au jury de défense de mémoire. On m'a demandé de le faire une année.

Est-ce que vous voyez autre chose dans la gestion au quotidien, une tâche dont on n'aurait pas parlé ?
C'est vaste, il y a beaucoup de choses auxquelles on pourrait penser… Je crois qu'on a fait peu près tout le tour de ce qu'on pourrait faire. Il y a peut-être quelques fois, une fois une tâche qu'on a à faire, mais une fois peut-être par an ou une fois tous les deux ans, qui ne me viendrait pas à l'esprit. Mais, ici, le maître mot, c'est polyvalence donc…

Vous voyez des difficultés particulières ?
Les difficultés, à certains moments, c'est la foule. À tout le moins, la quantité des étudiants, mais ça, disons que ça se gère par après. La grosse difficulté, c'est la surveillance des examens pendant que… En pleine période des inscriptions, de demande de renseignement. Ça c'est l'écueil le plus important. Pour le reste, c'est vrai qu'on nous demande de plus en plus, je vais dire on gère. Il arrivera un moment où on gère au fur et à mesure. Il y a des moments où on ne sait pas faire les choses tout de suite, en privilégiant d'abord les étudiants, c'est-à-dire leur horaire, leurs attestations s'il faut, le transfert de données, les transferts de document. C'est d'abord eux, le reste… Si l'université nous demande de faire un rapport d'activité ,comme on a eu cette année, on le rend avec une semaine, quinze jours de retard parce qu'on a eu d'autres choses aussi, d'autres choses plus importantes à faire.

Temps partiel 4 à la cellule de l'UMH à Charleroi (TA4)

Quel est votre travail dans l'encadrement des adultes en formation continue ?
Je vais quand même rappeler : je travaille à la cellule depuis plus d'un an maintenant, puisque j'ai commencé en décembre. Non, même plus, j'ai commencé en décembre 2002, donc, ça fait un an et deux mois. Et je travaille à quart temps. Je dis ça parce qu'on est donc plusieurs à travailler à temps partiel et deux à Temps plein. Mon point de vue est donc assez ponctuel. **(Assez partiel ?)…** Partiel et ponctuel, oui. On travaille indifféremment, enfin, pas indifféremment, pour trois formations, trois facultés : Candi en psycho, licence en informatique et licence en gestion. On ne fait pas le même travail pour les trois formations dans le sens où… pour la candi en psycho, en général, la cellule en fait plus. Mais ça, on en parlera plus en détail par après. Alors, vous me demandez ce que je fais à la cellule, je vais peut-être commencer par lister différentes tâches auxquelles je pense, quitte à hiérarchiser et détailler par après. Alors, qu'est-ce que je fais à la cellule ?

Euh… Je participe à l'information des étudiants, aux futurs étudiants et anciens étudiants. Je participe aux inscriptions des étudiants, inscriptions et réinscriptions d'ailleurs. Je participe à la vente des syllabus, par exemple. Je participe dans une certaine mesure à la réalisation des délibérations pour la candi en psycho. Qu'est-ce que je fais d'autre… ?

Gestion des horaires, des valves…
Oui, gestion des valves, aussi bien pour les horaires, c.-à-d. noter les horaires aux valves que la gestion des valves d'information.

Participes-tu à l'orientation des étudiants ?
Ah, ça, on va peut-être revenir sur l'inscription des nouveaux étudiants. On peut dire que l'orientation en fait partie, puisque, j'assure les permanences à la cellule certains jours… permanence durant lesquelles le téléphone sonne parfois. Et, quand c'est une personne demandant des informations sur les études… Qu'est-ce qu'on fait ? Comme je le disais, on écoute la demande de la personne qui nous dit… Soit elle a une demande précise, soit elle ne sait pas trop et elle demande ce qui existe. Dans un cas comme dans l'autre, on donne le plus d'informations possibles c'est-à-dire qu'on voit ce qui correspond à ce qu'elle peut faire, en terme de diplôme, en terme de … Oui, c'est souvent la condition principale d'accès, c'est les diplômes, donc, c'est une question importante : lui demander quel diplôme elle a, et à partir de là, on voit si sa demande est réaliste.

Donc, vous recevez la personne physiquement ? Les deux, les deux. **Quand elle vous téléphone, vous lui demandez de passer ?** Non, pas nécessairement, non. Donc, quand elle téléphone… et ça, on lui demande justement quand elle téléphone. On complète une petite fiche verte, c'est un format A3, sur laquelle on note la demande, les coordonnées de la personne afin de pouvoir lui envoyer une brochure d'information. On a, donc, il y a une brochure générale pour les différentes formations en horaire décalé. Brochure qu'on envoie quasi systématiquement à toutes les demandes. Si la personne vient sur place ; c'est un peu la même chose, on travaille à partir de cette brochure d'information qu'on lit ensemble et qu'on complète, éventuellement par d'autres documents parce que ça peut être des programmes spécifiques. Par exemple, une personne pour la candidature en psycho qui, je ne sais pas moi… kiné, et bien, il y a un programme spécifique qui existe pour les kinés, mais le détail du programme n'est pas détaillé dans la brochure. C'est une feuille qu'on peut donner quand la personne vient ou qu'on peut joindre dans un courrier.

C'est déjà une information sur les dispenses…
C'est une information sur les dispenses, oui… **et les programmes spéciaux ?** Oui, et les programmes spéciaux. Ce qu'on donne parfois aussi comme documents, c'est à propos des documents par rapport à l'épreuve d'admission, pour la licence en gestion et pour la licence en informatique. On a un document présentant ces différentes épreuves, donc, les dates(…).
Donc ça, c'est toutes des informations qu'on donne soit par téléphone et courrier, soit directement verbalement. Cette information-là est complétée par une séance d'information. C'est aussi pour cette raison-là que l'on prend des notes sur les fiches, dont je te parlais tantôt, puisqu'on a déjà des demandes d'information maintenant, alors qu'on est seulement au mois de janvier. Les inscriptions auront lieu au mois de septembre…

Donc, ces fiches sont des repères pour les gens… chaque contact est archivé ?
Voilà, c'est ça, on archive par Faculté et, sur ces documents, on met la date : « document envoyé à telle date, information donnée à telle date… ». Donc, on a un repère. On réutilise les fiches pour inviter les personnes aux séances d'information de chaque Faculté.

La gestion des fiches est informatisée ?
Elle est manuelle. Pour les psychos et les informaticiens, je vais dire que c'est «Temps plein 2» qui s'en occupe parce que la farde est derrière le bureau de «Temps plein 2». Mais tout le monde sait où se trouvent les fardes et dès que l'on complète une demande d'information, on les classe dans ces fardes-là. Pour ce qui concerne la licence en gestion de l'entreprise, en général, c'est «Temps partiel 3» qui gère. Quand on complète une fiche d'information par rapport à la licence en gestion de l'entreprise,
On met la date et on dépose ça sur le bureau de « Temps partiel 3», parce que c'est «Temps partiel 3» qui classe et qui conserve ces fiches-là. Donc, encore une fois, il y a tout le temps des petites différences entre les Facultés. Donc, qu'est-ce que je fais, moi par rapport à ça pour être plus précis. Donc je disais : « je donne les informations le plus complètement possible en répondant à des demandes très particulières, parce que ça, c'est les informations générales, mais il y a parfois des trucs plus précis ; il y a parfois des personnes qui demandent des informations sur la bourse d'étude, d'autres pas. Il y a … enfin, voilà !

Vous informez aussi sur les aides possibles, vous êtes en charge de certains documents à ce point de vue-là ou vous les orientez vers le service compétent ?
En général, on essaie de donner l'information nous-mêmes (…) par rapport aux possibilités financières, que ce soit une exonération partielle des montants d'inscription, un prêt d'études, parce que ça existe aussi ça ou bien les bourses même si c'est externe à l'université. Mais d'autres cas, quand on ne sait pas répondre, on ne répond pas ! Notamment par rapport aux diplômes. **Vous vous informez ensuite ?** On prend note de la demande et, en général, comme c'est souvent une question de diplôme, on prend une copie du diplôme concerné et on renvoie vers Mons, donc, vers le service… **Des bourses d'études ?** Non, non, je ne parle pas des bourses d'études, je parle des conditions d'admission. Enfin, et encore une fois, notamment et surtout pour les étrangers, parce que là, c'est des inscriptions particulières… **C'est le bureau du rectorat ?** Ce n'est pas le bureau du recteur, c'est le… l'attaché du… de la Communauté française ou le… **Le commissaire !** Le commissaire **(du gouvernement)**. Voilà, donc, à ce moment-là, c'est souvent « Temps plein 1 » qui fait la demande, et on attend la réponse. On peut seulement donner la réponse à l'étudiant. Encore une fois, c'est nous qui prenons contact avec le service. On ne dit pas : « Ecoutez, prenez contact avec ce service-là », c'est nous qui prenons contact avec ce service-là, on s'en charge nous-mêmes.

Et le service vous répond et vous transmettez à l'étudiant ? Voilà, on sert d'intermédiaire. Enfin, je dis « on », mais moi, j'y participe peu, c'est souvent « Temps plein 1 » qui sert d'intermédiaire. **Ca se fait par téléphone ?** Souvent non, puisqu'on doit donner une copie du diplôme, et c'est souvent « Temps plein 1 » qui passe le déposer. Donc, voilà, ça s'est par rapport l'information préalable à l'inscription.
Pour beaucoup d'étudiants pour la licence en informatique et en licence de gestion : ils doivent présenter l'épreuve d'admission, y compris pour les passerelles en Psychologie et en sciences de l'éducation. Pour l'épreuve d'admission en Psychologie et en sciences de l'éducation, on participe, quand même relativement activement à cette épreuve. Dans le sens où c'est quelqu'un de la cellule, l'année dernière c'était moi, mais généralement, c'est « Temps plein 1 », c'est nous qui faisons passer l'épreuve.

C'est vous qui faîtes passer l'épreuve ? Tiens, et pourquoi ?
Parce que c'est au sein de la faculté Psycho-péda. **Et les professeurs ne font pas passer les épreuves ?** Je crois que parfois c'est le cas, mais, disons, ce n'est pas nous qui faisons les questions ; les questions viennent du Doyen, je crois. **Vous surveillez ?** On surveille, et c'est généralement l'occasion de donner des informations supplémentaires à ce moment-là, au niveau des horaires, parce que c'est très compliqué, ces gens-là vont avoir un programme spécial à Mons. Alors, on doit leur donner des informations sur l'horaire des candis à Mons, enfin non, sur les horaires de licence à Mons et sur les horaires de candis à Charleroi, souvent pour des programmes complémentaires. Enfin, et puis, c'est une façon de prendre contact avec eux. En quelque sorte, c'est un premier contact avec les étudiants qui ne sont pas forcément venus à la cellule au préalable. Ils ont pu téléphoner. C'est une manière de les rassurer, d'être sûr qu'ils ont toutes les informations. **Et de vous présenter ?** Et de nous présenter. Mais pour les étudiants en informatique et les étudiants en gestion, autant les séances de préparation aux épreuves d'admission organisées par la Faculté Warocqué, que pour les épreuves elles-mêmes, sont gérées par la Faculté.

Vous devez quand même orienter et informer les étudiants sur les préparations et les séances de … ? C'est ça, d'ailleurs, une fois que la personne s'est inscrite aux séances de préparation, parce qu'il y a un formulaire d'inscription en fait. Pour la faculté Warocqué, il y a un petit formulaire type à compléter où on demande les coordonnées et une copie du diplôme. Pour la Faculté des sciences, ils doivent remplir un dossier un peu plus complet, dans le sens où ils doivent donner un C.V., une lettre de motivation, une copie du diplôme, et je crois que c'est tout. Ils doivent compléter ce dossier-là. En général, les dossiers, on ne demande pas qu'ils l'envoient à Mons, mais ils doivent les laisser chez nous. A nouveau, on concentre les différentes demandes et on renvoie vers les différents secrétariats respectifs. Encore une fois, ce n'est pas moi, c'est souvent « Temps plein 1 » parce que c'est souvent « Temps plein 1 » qui sert d'intermédiaire, mais on veille quand même à ce que ces demandes soient bien complétées.

Et au point de vue des résultats des épreuves d'admission, vous gérez ça aussi ?

Par rapport aux résultats, on ne gère… Disons qu'on a un rôle de contrôle. Dans le sens où les étudiants… En théorie, les étudiants peuvent s'inscrire à Mons ou à Charleroi. Souvent les étudiants viennent s'inscrire ici. Donc le résultat à l'épreuve d'admission est envoyé par courrier, je crois bien, par les facultés. Donc les étudiants reçoivent un courrier disant « Vous avez réussi, vous êtes admis en première licence » ou « vous êtes admis en année préparatoire ». Les étudiants sont informés personnellement, je pense, mais nous on a de toute

façon l'information en bloc, de façon à pouvoir vérifier quand la personne vient s'inscrire. A-t-elle réussi oui ou non l'épreuve d'admission

Oui, ça je voulais dire aussi… Même avant qu'elle ne participe à l'épreuve d'admission, on donne… Moi j'en suis pas toujours capable parce que c'est des trucs… On rentre dans la matière même… On donne des informations sur l'épreuve d'admission. Pour la Faculté Warocqué, on leur dit qu'il existe un syllabus, parce qu'il existe un syllabus que les étudiants doivent lire, on leur montre, éventuellement on leur vend, parce que malheureusement il est en vente pour eux, et on les informe également sur les séances préparatoires. Pour la licence en informatique, il existe à la cellule différents documents qu'ils peuvent consulter pour préparer l'épreuve. Donc, on est là pour leur prêter ces livres. En fait, c'est des livres qu'ils doivent étudier ou préparer. Donc, c'est vrai que là on a déjà un rôle, mais on ne sait pas faire grand chose parce que moi je n'y connais rien en informatique et je n'y connais rien en gestion de l'entreprise. Donc c'est plus un rôle d'information et de prêt ou de vente de matériel.

Par rapport, donc une fois qu'ils ont réussi et qu'ils ont toujours l'intention de s'inscrire, je disais, je participe aux inscriptions, c'est vrai. Donc des étudiants viennent… **Donc on a fait le tour pour l'épreuve d'admission ? Rien d'autre.** Pour l'épreuve d'admission, moi je ne vois pas grand chose d'autre. Qu'est-ce que je pourrais bien faire d'autre à ce niveau-là ? **Vous gérez donc l'inscription aux épreuves d'admission, les supports et les séances d'information, les séances préparatoires aux épreuves d'admission ?** Pas directement, mais dans un certain sens oui puisque, bon, on gère les locaux ici. Je dis « on », je parle rarement de moi mais parce que… Je sais ce qu'on fait, je n'y participe pas forcément ni toujours mais… Par exemple, quand il y a une séance d'information ou une séance de préparation, et bien si c'est moi qui travaille à la cellule, c'est moi qui noterai ça aux valves. Et c'est moi qui ouvrirai le local à l'heure où il y aura cours. Est-ce que ça vaut la peine d'être mentionné ? C'est des choses très pratiques. **On décrit des choses très pratiques.** Voilà. Y compris la gestion des locaux, c'est-à-dire donc noter aux valves, ouvrir les portes. **L'accueil des professeurs peut-être ?** Aussi. Voilà. Et qui viennent parfois emprunter un rétroprojecteur ou autre, oui.

Donc, les étudiants ont reçu leur résultat. Certains ont raté, certains ont réussi.

Oui, et certains viennent s'inscrire. Heureusement. Donc, pour l'inscription, à nouveau chacun d'entre nous et moi y compris, on inscrit les étudiants. Donc… Comment cela se passe-t-il ? Lors de l'information, on leur a expliqué les documents à fournir. Donc, que doivent-ils fournir ? Trois photos d'identité, une copie du diplôme, deux copies du diplôme dont une certifiée conforme,… Enfin soit ; on a une liste de documents qu'ils doivent fournir.

Donc, quand ils viennent, qu'ils ont réussi leur épreuve d'admission, qu'ils ont toujours l'intention de s'inscrire, à ce moment-là donc on vérifie qu'ils ont bien le droit de s'inscrire. On leur demande de compléter une fiche ; c'est un formulaire A4, comme ça, un papier. On les laisse généralement compléter librement. **C'est la signalétique des étudiants.** C'est ça, c'est une signalétique des étudiants. C'est un formulaire très général, je crois même que c'est le même à Mons. Ou à peu de choses près, c'est le même à Mons. Il n'est pas réellement typique pour les étudiants de formation en horaire décalé. Donc, une fois qu'ils ont complété ça, on le relit avec eux pour vérifier qu'ils ont bien tout complété. Alors, si la personne a déjà fourni l'ensemble des documents nécessaires à l'inscription, on va l'encoder, mais je vais expliquer après ce que c'est. Si elle n'a pas encore donné tous les documents nécessaires on

fait de toute manière un fichier, un dossier papier, c'est une farde papier, qu'on classe, en attente en fait.

Alors, si la personne a tous les documents nécessaires, on fait une inscription provisoire de l'étudiant, via le programme du SIC. **Qui est le… Service des inscriptions…** et des certificats. Donc, à ce moment-là on encode une partie des informations. **Un encodage informatisé.** Oui, mais pas de tout. Le formulaire en lui-même, c'est quatre faces, nous on encode peut-être un quart ou un tiers des informations. Ce qui est nécessaire à l'inscription provisoire en fait. L'inscription provisoire, elle sert à quoi ? Elle sert à fournir à l'étudiant différents documents, qu'on lui donne directement. Donc, une fois que l'encodage est fait, sortent : l'inscription provisoire, le virement, virement qui sert à l'inscription définitive puisqu'il sera inscrit quand il aura payé le montant de l'inscription, une attestation pour la mutuelle ou pour les abonnements scolaires, et aussi, important, une feuille que l'étudiant doit signer pour la carte d'étudiant. Donc à ce moment-là, on le fait signer directement. Une petite signature, et voilà. Comme ça, c'est en règle.

Maintenant si l'étudiant n'a pas tous les documents, et bien il les amène au compte goutte, et une fois qu'on a suffisamment d'informations, on peut l'encoder et on peut lui donner les documents nécessaires à l'inscription provisoire. Parfois, il arrive qu'on ne fasse pas ça quand l'étudiant est là. Pour une raison ou autre, parfois on a l'ensemble des documents, mais on n'a pas encore encodé la personne. Donc à ce moment-là, on encode, puis on envoie par courrier les différents documents. C'est-à-dire la feuille à signer pour la carte d'étudiant, le virement, et la feuille d'inscription provisoire. Et l'étudiant, à ce moment-là, doit signer la feuille, nous la renvoyer et à ce moment-là, seulement, le dossier est complet.

Tiens, à propos des courriers, en fait, vous faites tout de A à Z ? Mettre sous enveloppe, timbrage, etc. ?

En général, attends… Comment procède-t-on réellement ? Quel que soit le courrier, donc on a… des enveloppes, évidemment. On fait les envois une fois par jour, en fait. Donc on a un bac courrier à la cellule et les courriers sont faits au fur et à mesure de la journée et sont envoyés en fin de journée. **Par la poste.** Par la poste. On a une timbreuse ici, c'est pas des timbres, c'est une timbreuse. On doit mettre ça dans un sac et voilà. **Le facteur passe les chercher ?** Pas ici, non, à l'extérieur. Mais, par facilité, on fait l'envoi groupé, une fois par jour en fin de journée.

Attends… De quoi je parlais avant ? **Des inscriptions et des étudiants qui n'avaient pas complété leur dossier…**

Oui, donc pour être dans la suite logique, ce que je fais également, c'est… Mais encore une fois ce n'est pas quelque chose que je suis le seul à faire, j'y participe mais ce n'est pas que moi. Par rapport aux inscriptions, donc. Tout ce dont je te parle, en fait, jusque là, tous les documents, toute l'information est à Charleroi, est ici en fait. Sauf… Et même, même… J'allais dire, sauf ce qu'on encode dans le programme du SIC. Mais c'est pas tout à fait juste. Parce que, si tu veux, aussi bien en matière de papier que ce qui est encodé, on doit transférer de Charleroi à Mons. Et ce que je te dis pour le SIC, c'est vrai pour le courrier aussi.

Pour le SIC, c'est pas parce qu'on l'a encodé ici à Charleroi que ça se voit à Mons. Régulièrement, on doit transférer de Charleroi à Mons. **C'est une opération informatique.** Voilà, c'est bête mais… **Et vous gardez une copie de tout, vous gardez des dossiers…**

Dossiers papier, oui, oui certainement. C'est ce que je voulais dire aussi. **Vous archivez les dossiers.**

Oui, par rapport aux dossiers papier des étudiants, donc il y a des choses qui doivent être obligatoirement à Mons, en matière d'inscription. Mais on veut aussi garder une copie à Charleroi, par esprit pratique, enfin voilà. Donc, ce qu'on fait, pas au fur et à mesure mais à partir d'une certaine date, quand les inscriptions sont clôturées, donc mi-octobre en général, entre mi-octobre et novembre, et bien on transfert l'ensemble des papiers ou des documents de Charleroi vers Mons. C'est-à-dire que l'on trie, personne par personne, et on a des fiches types: tel document, une photo à Mons, une photo à Charleroi,… Et on double les dossiers. Donc, au départ on a un dossier par étudiant, on en crée un deuxième qu'on transfert à Mons. Toujours par l'intermédiaire de « Temps plein 1 ». Et ça va au SIC, ça ne va pas au sein de chaque secrétariat de faculté, ça va au service des inscriptions et des certificats, qui à ce moment-là encode le reste des informations.

Donc, par rapport à l'inscription, autre chose, c'est qu'on informe souvent les étudiants sur le déroulement, là où ils en sont dans… Par exemple, typique, ils arrivent ici en disant « Oui, qu'est-ce qui se passe, j'ai toujours pas reçu ma carte d'étudiant ? Que se passe-t-il ? Pourtant j'ai payé, vérifiez, etc.» Donc on vérifie et on essaye de voir où ça coince, si ça coince. **Une vérification et information sur le suivi donc.** Oui.

Au niveau de l'inscription, chose qu'on fait souvent également, c'est… Enfin, ça participe à l'inscription… s'ils font la demande d'exonération partielle des frais d'inscription, vérifier qu'ils peuvent bien bénéficier de l'exonération partielle. Donc on vérifie les montants. C'est une des procédures de l'inscription. Cela doit être… Parce qu'on encode ici à Charleroi. Oui, attends… Ce que beaucoup d'étudiants demandent également, et ça c'est un document annexe, ç'est un étalement du payement. C'est une fiche verte qui passe par l'intermédiaire du service social. Ce n'est pas l'exonération partielle des frais d'inscription, c'est l'étalement du payement. En… Je ne sais pas moi. A ce moment-là, en cinq mensualités ou en autant de mensualités. Donc on le complète avec eux et on le glisse dans leur dossier. Et quand on transfert leur dossier à Charleroi, enfin… de Charleroi vers Mons, ce qui doit aller au SIC va au SIC et ce qui va vers le service social est envoyé au service social.

Penses-tu qu'on a fait le tour au sujet des inscriptions ? Comment les étudiants sont-ils informés qu'ils sont inscrits ? Est-ce qu'ils passent chez vous, ou ils sont informés par courrier ?

Et bien, inscrits… Ils ont l'attestation d'inscription provisoire quand ils viennent compléter leurs documents, ou on envoie par courrier si on n'a pas encodé en leur présence. Pour l'inscription définitive, bien ça, ça vient des facultés en fait, ça vient de Mons. **Cela ne passe pas par chez vous.** Non, les cartes d'étudiant, ça vient du SIC.

On va peut-être passer à une autre phase.

Oui, de quoi je parlais d'autre au début, je te disais : information, inscription, au niveau des horaires… Donc, au niveau des horaires, c'est pas vraiment… Je ne peux même pas dire pas vraiment. C'est pas moi qui élabore les horaires. C'est soit fait à Mons, pour deux… pour la gestion et pour l'informatique, soit fait par «Temps plein 2» ici à Charleroi. Ce que je fais, c'est… Quand j'assure les permanences, c'est noter aux valves l'horaire de la journée ou bien, en cas de changement d'horaire, ça nous arrive assez régulièrement, de prévenir les étudiants

par téléphone ou par mail, en disant « Attention, le cours de tel jour est suspendu ou est annulé ». **Et comment êtes-vous informés des changements ?** Par mail ou par téléphone. C'est donc les enseignants qui nous contactent en disant « Je ne pourrai pas assurer mon cours de telle date, veuillez informer les étudiants ».

A ce moment-là, soit on fait… Si on est prévenu suffisamment tôt, et bien on fait un avis, qu'on affiche aux valves. D'ailleurs, je parle, là, des avis mais c'est quelque chose qu'on fait assez souvent, aussi bien pour des changements d'horaire que pour d'autres informations. Mais j'en parlerai après des avis. Donc, en cas de changement d'horaire, soit on met un avis aux valves, soit on contacte les étudiants par téléphone ou par mail.

Donc, oui, je te parlais des avis. Quelle que soit l'information à donner, en général on fait un avis. C'est-à-dire que sur l'ordinateur de la cellule, parmi les répertoires on a « avis » et par faculté il y a des modèles, en quelque sorte, où on complète en respectant tout le temps la même structure. Bref, on fait l'avis par faculté, qu'on affiche. Et, c'est peut-être un détail mais c'est intéressant en soi, on en garde une copie de cet avis. **Pourquoi ?** Pour avoir une trace. Et à nouveau, là il y a des différences entre les facultés. Pour la Faculté Warocqué, systématiquement, parmi ces avis on en affiche un, on en donne un à «Temps partiel 3» parce que c'est lui qui gère, on en envoie un à Warocqué, à Mons donc, et on en conserve un dans une farde où il y a les différents avis. Pour la Psycho, on affiche un avis et on le classe avec les différents avis. Et pour les sciences, on l'affiche et on en garde une copie, un peu comme pour la Psycho.

C'était la gestion des valves.

Gestion des valves. Et puis, en parlant de ça, des choses que je fais régulièrement, c'est des petites choses mais quand j'assure la permanence je le fais aussi régulièrement. En général, la première personne qui arrive complète, en plus de faire les valves avec l'horaire de la journée, la personne complète une feuille par faculté pour les congés éducation.

Les congés éducation. Qu'est-ce qu'un congé éducation ?

En gros, les personnes qui travaillent dans le secteur privé peuvent bénéficier d'un certain nombre de jours de congé quand elles suivent une formation. Les trois formations de l'UMH sont concernées par les congés éducation. Donc, à nouveau la gestion diffère un peu. Au niveau de la gestion des congés éducation pour la Faculté Warocqué et des sciences éco, c'est géré à Mons par les secrétariats respectifs. Pour la Psycho, c'est géré par «Temps plein 2». Nous ce qu'on fait, chacun d'entre nous, c'est remplir ces feuilles où les étudiants doivent signer. C'est la prise de présences. Donc on a des fiches, on met la date on met les… Par exemple : première licence, tel cours… Et on laisse la place aux étudiants pour signer. **D'accord, et chaque étudiant avant le cours doit aller signer à la cellule.** Chaque étudiant ayant fait la demande de congé éducation.

Donc voilà, au quotidien moi c'est à peu près ça. Je ne vais pas dire que c'est tout, mais qu'est-ce que je fais d'autre ? Cela m'arrive de vendre des syllabus, assez souvent. Donc, les étudiants viennent en demandant : « Tiens, avez-vous le syllabus pour tel cours ? ». Donc on va avec eux à la bibliothèque, on leur vend le syllabus, on leur rend la monnaie… Par rapport aux syllabus, autre chose que je fais… **Vous devez gérer une bibliothèque et une caisse ? Et l'argent ?** Oui, enfin il y a deux choses. Il y a la bibliothèque de livres qu'on prête, en général ça c'est «Temps partiel 1» qui gère, mais si quelqu'un demande un emprunt on lui

donne un livre et on lui fait compléter une fiche. Et on note dans le carnet, à telle date, emprunt de tel livre. Mais la gestion de la bibliothèque proprement dite, on sait que c'est «Temps partiel 1» qui s'en charge. Mais le prêt du livre, on assure. Par rapport aux syllabus, on gère la caisse, effectivement, et on vend les syllabus. **Et vous avez des cahiers de compte ou des cahiers de prêt aussi en ce qui concerne la bibliothèque ?** Pour la bibliothèque, je te dis, on demande de compléter des petites fiches, comme à Mons d'ailleurs. Et en plus, on note dans un carnet la date de l'emprunt, le nom et le livre emprunté. Pour la bibliothèque, la gestion en fait c'est souvent « Temps plein 1 » qui gère même si je donne un coup de main de temps en temps. C'est-à-dire que c'est elle qui fait à nouveau le lien entre les PUM, donc les presses universitaires à Mons, et Charleroi. Donc on lui dit « Tiens, il manque tel syllabus. Les étudiants réclament tel syllabus ». Elle le voit et elle va auprès des PUM pour emprunter ou pour prendre autant de syllabus. **Toi tu dois signaler qu'il manque telle chose ?** Oui, voilà. Ce que je fais de temps en temps, quand elle me laisse faire et ça me fait bien plaisir, c'est la gestion comptable en quelque sorte. On ne note pas systématiquement, aujourd'hui vendu tel syllabus. Ce qu'on fait c'est de façon ponctuelle. Par exemple, on sait qu'une fois par trimestre ou par semestre on fait le décompte. On dit : « Syllabus 3061, restent 5 syllabus ; syllabus untel, restent autant de syllabus ». Et c'est tout le temps une balance en fait. On a un fichier Excel dans lequel on a l'état du stock à une telle date. Alors on sait qu'à telle date le stock est à tel point, « Temps plein 1 » garde une trace de tous les syllabus qu'elle apporte. Donc c'est stock de départ plus mouvement de stock… stock final. Donc on fait le compte puis on porte la somme correspondant à notre calcul au PUM. Enfin , je dis « on », moi ce que je fais c'est compter les syllabus, tout bêtement, et mettre dans Excel afin d'avoir le solde. Et le transfert d'argent, c'est « Temps plein 1 » qui s'en occupe.

Gestion au quotidien… Donc on a parlé des services généraux, valves. On a parlé de la bibliothèque et des prêts. On a parlé des finances et des cours. Est-ce que vous avez… par rapport à l'organisation des cours, la répartition ?

Au niveau de la gestion des cours, l'horaire est établi, encore une fois, soit par «Temps plein 2» soit par les facultés mais il n'est jamais dit que tel cours doit avoir lieu dans tel local. L'horaire existant c'est uniquement des dates et des heures. Alors, effectivement, c'est un peu au jour le jour que ça se fait, on sait qu'il y a tel cours, tel cours et tel cours. Et bien on va dire que tel cours, puisque c'est la psycho-péda ils ont besoin d'un grand auditoire donc ce sera l'auditoire 2. Tel cours, ils ne sont pas trop nombreux donc ce sera telle salle. Et donc c'est nous qui distribuons les… **Comment informez-vous les étudiants ?** Par les valves qui sont au rez-de-chaussée. D'ailleurs c'est le but, quand je te disais… L'horaire donc, d'une part, on l'a sur papier pour le mois, mais au jour le jour on complète ces valves-là pour rappel aux étudiants et justement pour leur dire où les cours sont dispensés.

Attends, maintenant je réfléchis à d'autres choses que je fais. Tu me parlais des cours, mais justement… Bien, par rapport aux dispenses de cours ; oui, ça c'est encore autre chose. C'est pas proprement dit lors de l'inscription, quoi que ça peut se faire à ce moment-là, mais c'est juste après l'inscription. Pour les psycho-pédas, beaucoup ont un programme spécial, donc beaucoup ont des programmes spécifiques. Ce qu'on fait souvent à ce niveau-là c'est bien les renseigner pour être sûr qu'ils ont bien compris les cours qu'ils doivent obligatoirement suivre et les cours dont ils sont dispensés. Mais aussi, donner une information sur les cours qu'ils ont à choisir comme cours à option. Dans le sens où parfois ils se disent « écoutez, moi j'ai 3 UV de cours à option à suivre, et cet intitulé-là qu'est-ce que c'est ? ». Donc à ce moment-là, parfois je leur donne des informations. Pour ça, on a des fiches, on a des fiches ECTS ; il y a une description de chaque cours. On a un classeur avec des informations. Outre

l'avis personnel qu'on a, parce qu'on a suivi le cours, on a ces fiches-là. **Donc vous leur faites lire la fiche et vous leur donnez un avis personnel.** C'est ça. Et, moi je ne participe pas mais à nouveau je sais que ça existe et, à la rigueur s'il fallait je le ferais, pour les inscriptions aux cours optionnels la cellule met des fiches, des feuilles, aux valves. En disant, « Les cours optionnels organisés cette année sont : celui-là, celui-là, celui-là. Veuillez vous inscrire. Si vous voulez, inscrivez-vous. »

Tous ces documents, vous les créez vous-mêmes ? Oui, ça ne vient pas de Mons, c'est créé ici. **C'est vous qui les créez, c'est toi qui en crées, entre autres.** Non c'est pas moi. C'est souvent des documents qui existent déjà et qui sont utilisés d'année en année.

Alors, attends. Tant que je pense à ça, ça me faisait penser à autre chose. Donc oui, par rapport aux cours toujours… En psycho-péda il y a des dispenses qui sont données d'office ; mais pour des personnes ayant déjà suivi des cours à l'université, elles peuvent bénéficier de dispenses à la demande, en quelque sorte. Donc dire « Vous me proposez de suivre un cours de comptabilité générale, moi j'ai déjà suivi un cours de comptabilité générale. Je peux vous le prouver ». A ce moment-là, il y a des documents à compléter : des demandes de dispenses. Qui sont individuelles et ils doivent à chaque fois détailler la dispense qu'ils demandent et donner une preuve justifiant leur demande, simplement. Donc, ce qu'on fait nous c'est donner ces documents-là, les collecter et vérifier qu'ils sont bien complétés, et puis… Et puis pour moi, c'est à peu près tout. Parce que la suite c'est à nouveau « Temps plein 1 » qui s'en charge et qui renvoie vers les facultés, ou les profs d'ailleurs. Il faudra demander à « Temps plein 1 », je ne sais même pas comment ça se passe.

On va peut-être parler des examens aussi. Est-ce que tu t'occupes des examens, qu'est-ce que tu fais pendant les examens ?

Pendant les examens, plusieurs choses. Bon, ça c'est envoyé souvent par courrier. C'est peut-être quelque chose qui est envoyé systématiquement à tout le monde. **Tu veux parler de l'organisation de la session ? Qui est envoyée par courrier ?** Oui, mais aussi les inscriptions aux sessions. Parce que les étudiants doivent s'inscrire en fait aux cours. **A chaque examen ?** A chaque examen. Je crois que c'est par fac en fait. On leur envoie un document, avec la liste des cours et on leur demande de dire « présenterai l'examen en première session, en deuxième session, ou non je ne présenterai pas l'examen ». Donc ils doivent nous le renvoyer et à nouveau on collecte et on décompte. Pour tel examen, autant d'étudiants, pour tel examen, autant d'étudiants. Cela c'est donc au niveau de l'inscription aux examens.

Au niveau des examens qu'est-ce qu'on fait d'autre ? Cela nous arrive de devoir surveiller, des examens. Cela, ça dépend beaucoup. En général, on préfère que ça soit les enseignants eux-mêmes qui viennent surveiller mais parfois il n'y a personne donc on surveille nous-mêmes. Donc on reçoit les questions, soit par mail soit par l'intermédiaire de « Temps plein 1 », parfois on doit reproduire la copie d'examen. Si on la reçoit par mail, on n'a qu'un exemplaire, on doit faire les copies. Puis donc, on fait passer, on surveille l'examen. Puis on renvoie vers le professeur. **Vous récoltez les feuilles…** C'est ça, mais c'est souvent « Temps plein 1 » qui le fait, ou parfois « Temps partiel 3 », quand c'est à Warocqué. Moi, ce que je fais proprement dit, c'est simplement surveiller les examens.

Et, attends. Je pensais encore à autre chose mais je ne sais plus.

Préparation des délibérations ? Récolte des résultats pour l'ensemble des sessions ?

Cela, c'est vrai pour la psycho-péda, mais pour l'ensemble des facultés. Parce que pour Warocqué et la Faculté des Sciences, tout est géré à Mons encore une fois, toutes les notes sont gérées à Mons. Alors, on a parfois une copie des notes et parfois on n'a pas de copie. Enfin, on essaie d'avoir souvent une copie pour pouvoir informer les étudiants justement. Mais ça ne vient pas directement de la Faculté. Là c'est plutôt les profs qui nous envoient les points. Si tu veux, ils l'envoient à la fois à Mons, pour la gestion administrative et à Charleroi pour qu'on puisse informer les étudiants.

Mais pour la candi en psycho, l'ensemble des points pour les programmes spéciaux est géré ici. Jusqu'à la préparation des délibés et jusqu'à la préparation des bulletins. A nouveau, la préparation des délibés, donc pour qu'ils puissent être délibérés, c'est souvent «Temps plein 2» et « Temps plein 1 » qui s'en chargent. Ce que « Temps plein 1 » m'a proposé, ce que j'ai entrepris, mais c'est un peu foireux pour l'instant c'est d'informatiser ce processus-là. Parce que pour l'instant ça se fait sur papier.

Informatiser ? C'est-à-dire ? Comment ?

Sur papier d'abord ? Je vais t'expliquer sur papier, brièvement, et puis en informatique je ne vais pas rentrer dans les détails ; c'est faire la même chose mais en informatique.

Donc sur papier, par session, il faut dire que tel étudiant a présenté tel cours, tel cours et tel cours. Que dans son programme il y a tel cours, tel cours et tel cours, avec autant d'UV à remplir ; qu'il a présenté tel cours, tel cours et tel cours et que sa moyenne est de autant. Donc, ça c'est la gestion papier. Cela veut dire, même de façon plus concrète, au fur et à mesure de l'année «Temps plein 2» a une farde dans laquelle c'est mis « examen psycho-péda, telle année ». Et si tu veux, c'est une farde où il y a plusieurs chemises, une chemise par cours, dans laquelle on glisse les points. Et on a effectivement les points pour tous les étudiants qui ont présenté cet examen-là. Cela c'est au fur et à mesure de l'année. Lors des sessions, à partir de ces feuilles-là, elles complètent des documents, des grilles, grilles de préparation des délibés, où elles recopient l'information en quelque sorte.

Moi ce que j'essaie de faire, et on a essayé de l'utiliser mais c'est encore un peu caduc, ou pas génial, c'est d'informatiser ça. Voilà, soit. Parce que je le fais, donc j'en parle.

Et par rapport aux examens, les étudiants téléphonent régulièrement à la cellule en disant « Oui, est-ce que vous avez reçu les points, pour tel cours ? ». Et on peut leur dire, « Oui, pour tel cours vous avez eu telle note ». Mais pour la psycho-péda, c'est facile parce qu'on sait d'office où se trouve l'information ; pour l'info et Warocqué, c'est plus compliqué parce qu'on n'a pas forcément l'information systématiquement. Et si on la reçoit, il faut parfois chercher pour trouver où elle est. Souvent, elle est dans notre bible. Oui… C'est vrai qu'on n'a pas encore parlé de ça.

Parle-nous de votre bible.

Les bibles c'est plutôt à usage interne. C'est un cahier par faculté ; donc il y a une bible psycho-péda, il y a une bible Warocqué, il y a une bible Faculté des Sciences. Dans lequel on note. Quand quelqu'un fait quelque chose dont il doit informer les autres, il le note dans la bible. **C'est pas un journal de bord ?** C'est un journal de bord, c'est ça. Par exemple,

« Nous avons reçu la note pour comptabilité générale, voir ci-joint ». Donc on met la note, puis on met les notes y compris, dans ce journal.

Je reviens sur un truc. Tu me parlais des cours. C'est vrai que j'ai oublié ça. Donc en plus des syllabus, parce que malgré tout ça fait partie de l'aide aux cours, et en plus de la bibliothèque, parce qu'il y a souvent des demandes par rapport aux livres empruntés, il y a deux choses : il y a… On a parfois des documents à fournir aux étudiants qui viennent des professeurs. Par exemple des notes complémentaires ou des copies d'examens antérieurs qui peuvent servir de modèles. On a toute une série d'information sur chaque cours. Et ces informations-là sont classées dans une armoire où il y a une farde suspendue par cours. Alors, bon, les étudiants viennent nous voir en disant : « Tiens, vous n'auriez pas un exemplaire de l'examen de stat de l'année dernière ? ». Ils font une copie. Ils nous la rendent. On la remet en place. Cela c'est une aide. On gère différentes informations. Et pour la psycho, on gère également, à l'aide d'un cahier où on note les emprunts, différents matériels : cassettes vidéo, ou même des tests. Par exemple pour les TP de Recherche expérimentale en éducation ils doivent faire passer souvent deux tests, la WISC et le 16 PF ; il y a différents tests qu'on prête aux étudiants.

On a parlé de beaucoup de choses. Moi j'aimerais bien aussi qu'on parle… Est-ce que vous avez un rôle de conseiller, d'un point de vue plus psychologique, d'un point de vue plus counceling ? Est-ce que tu dois materner un peu les étudiants qui le demandent ?

Moi j'ai pas vraiment l'impression de jouer ce rôle-là. Je devrais dire oui, mais personnellement j'ai pas vraiment cette impression-là. Parce que je fais souvent, c'est répondre à des demandent assez précises finalement. Si c'est quelque chose de plus compliqué, dans le sens où ça demande… Où il faut un regard plus large, j'ai parfois du mal. Parce que parfois c'est de demandes très précises, du style « J'ai déjà raté trois fois cet examen-là, qu'est-ce que je peux bien faire ? ». Là où il y a un rôle qui dépasse le rôle bêtement administratif, c'est justement au niveau de la connaissance du fonctionnement de l'université, souvent. C'est justement des choses… **Fonctionnement de l'enseignement ?** A qui dois-je m'adresser pour avoir telle… **Ressources institutionnelles.** Voilà. Et moi je ne connais pas bien. Alors je ne sais pas toujours bien dire. Bon, ce que je fais, moi, j'essaie de donner le plus d'informations et je n'hésite pas non plus à dire : « Là, je ne sais pas, rappelez parce que « Temps plein 1 ou « Temps plein 2 » sera là plus tard. ». J'ai toujours l'air con quand je dis ça. Plutôt que de dire une bêtise, je préfère lui demander de rappeler. Ou bien je note dans la bible « Untel a demandé ça, qu'est-ce qu'on en fait ? ». Disons que je demande à mes collègues, quand je ne sais pas répondre.

Mais effectivement il y a parfois des demandes plus… Aussi bien, comme je te disais, des étudiants qui ne sont pas inscrits qui viennent en disant « Ecoutez, j'ai un graduat en cela, je voudrais bien faire des études universitaires. Qu'est ce que je pourrais bien faire ? ». Ou bien des étudiants qui sont inscrits et qui ont… Encore récemment, tiens, un étudiant qui a raté sa première licence, si tu veux, qui est partit à l'étranger et qui râle parce qu'il trouve que c'est dégueulasse. Alors, il demande quelles sont les possibilités de recours. Moi, personnellement, je ne suis pas sûr de savoir quoi lui répondre. Je pose la question à mes collègues. **Tu réoriente la personne sur une autre personne ressource.** Voilà.

Nous n'avons pas parlé de valorisation ou d'insertion. Est-ce que tu t'occupes de ça ?

Valorisation de la formation ? **Preuves fournies à l'étudiant de la formation suivie. La mise en contact des étudiants avec des employeurs potentiels.** Cela arrive qu'on ait des

demandes ponctuelles, par exemple… **Gestion d'offres d'emploi.** Oui, parfois il y a des offres d'emplois qui arrivent. Mais bon, la seule chose qu'on puisse faire, c'est l'afficher aux valves.

Pareil, parfois… La Faculté Warocqué organise de temps en temps des journées entreprises. On a l'information, on l'affiche. Mais organiser nous-mêmes, je ne crois pas qu'on fasse. En tout cas, je n'ai jamais participé à ça.

Est-ce que vous faites des démarches pour faciliter l'insertion des étudiants dans l'université ? Est-ce qu'il y a de temps en temps… Vous participez à l'organisation d'évènements ?

C'est pas vraiment ça mais… Par exemple j'ai été il n'y a pas longtemps au salon de l'étudiant. Là c'est plus de l'information mais c'est à l'extérieur.

Vous faites de la publicité ? Vous devez vous occuper de l'activité publicitaire ? De création de documents ou…

C'est pas moi qui m'en occupe, mais je crois que «Temps plein 2» et « Temps plein 1 » le font. Maintenant l'envoi de documents… Je me souviens qu'il n'y a pas longtemps on a tous plus ou moins participé à l'envoi de folder. Et ce dont je te parlais tantôt, c'est un peu la publicité aussi. C'est reprendre les différentes fiches de demandes de contacts, si tu veux, et envoyer l'information par rapport aux journées d'information. Maintenant, de publicité proprement dite, moi je ne participe pas vraiment à ça.

Est-ce que vous êtes autonomes dans la gestion de vos tâches ? Ou est-ce que vous avez beaucoup de communications avec la direction et les autorités académiques ?

Je vais te répondre à deux niveaux. Au niveau de la cellule, j'estime qu'on est autonome. **Est-ce que vous n'en souffrez pas ?** Et encore, autonomes, non pas vraiment. Parce qu'il y a parfois des décisions qui nous tombent dessus. Enfin, moi je n'étais pas là, mais si tu en parles avec «Temps partiel 1», il va te dire « Oh non ! C'est quoi cette histoire ? ». Ils ont créé, par exemple, la licence en informatique à horaire décalé. Elle a été créée, la publicité a été diffusée partout, mais la cellule n'était pas au courant. **Donc, les décisions ne sont pas concertées.** Pas forcément, non.

Maintenant au niveau quotidien, on est très autonome. Personne ne vient contrôler qui travaille quel jour, ou quoi que ce soit. La gestion est entre nous. D'ailleurs on discute régulièrement qui vient quel jour. On a d'ailleurs notre grille horaire où on se dit « Tiens, tu viens tel jour, tu ne pourrais pas plutôt venir tel jour ? ». Donc, ça c'est géré entre nous et Mons ignore parfaitement comment on s'organise ?

Maintenant, au sein de la cellule, suis-je autonome, personnellement ? Je suis toujours… Je ne vais pas dire « obligé », parce que je ne ressens pas ça comme une obligation, mais l'autorité restent quand même «Temps plein 2» et « Temps plein 1 ». **Les plus expérimentées ?** Pour moi, en tout cas, je le vis comme ça. Alors, elles me disent parfois « Tiens, tu ne pourrais pas faire ça ? ». Donc, tu vois, c'est parfois elles qui me demandent de faire des choses. Choses auxquelles moi je ne pense pas forcément.

Secrétariat de la Faculté de Psychologie et des Sciences de l'Education (FPSE)

Votre fonction est « Apparitrice », que recouvre ce terme ?
Oui. Ma fonction consiste en l'organisation du secrétariat, répartir les différentes tâches. Bon, il y a le Conseil de faculté, il y a le programme, il y a les horaires de cours, … Evidemment, il y a surtout la réception des étudiants, tout ce qui est étudiant : les attestations, les programmes de cours, les horaires, … Nous sommes la Faculté qui a la plus grande population étudiante, donc vous imaginez les dossiers à faire, chaque dossier pour les étudiants. Enfin, je ne sais pas s'il faut rentrer dans le détail maintenant. Si c'est nécessaire ? **Je vais poser des questions générales au début, puis, je poserai des questions plus spécifiques avec mon guide d'entretien. Donc, en quelque sorte, c'est « chef du secrétariat » ?**
Oui, oui on peut dire ça. Responsable du secrétariat, disons.

Bien, en quoi concerne votre travail en ce qui concerne l'encadrement administratif des adultes en reprise d'études (ARE)?
Nous avons des demandes : des demandes écrites, des demandes téléphoniques. On leur répond évidemment. On leur envoie les documents. On leur conseille de prendre contact avec la cellule de Charleroi, « Temps plein 1 », « Temps plein 2 »… Enfin, l'équipe de Charleroi. Nous leur fournissons malgré tout le maximum de renseignements ici. Un étudiant qui dit, par exemple, qu'il est assistant social, on lui envoie le programme qui complète sa formation. Parce qu'il a un programme allégé, on lui envoie le programme adapté à son diplôme. **Ca c'est dans le cadre d'un premier contact. Quand vous dites : « On », c'est le secrétariat ?**
Oui, le secrétariat, mes collègues, moi-même. Enfin bon… **Le « secrétariat FPSE » reçoit également des coups de fil ?** Enormément. Toutes les communications arrivent quasiment ici. J'ai même pensé à un moment donné de détourner les communications, parce que les demandes d'étudiants affluent, mes collègues aussi. Donc, à un moment donné, ça vous empêche carrément de travailler. Mais, on ne peut pas se permettre de ne pas répondre à un étudiant. Ça, c'est ma façon de voir les choses. Une demande vaut toujours une réponse donc, le dossier est suivi.

Imaginons que vous recevez un coup de fil là maintenant, une demande d'information par entretien téléphonique. Vous faites quelque chose de précis ? Vous préparez la réponse ? Un envoi ? Oui, par exemple, si c'est une demande de renseignements on envoie le programme, le guide de l'étudiant. On envoie vraiment une documentation complète. Donc, je prends note des adresses. Ma collègue, qui est au comptoir se charge de l'envoi des programmes, récolte toutes les adresses et envoie donc les programmes le jour même ou le lendemain suivant le travail, les demandes. On essaie de faire face le plus rapidement possible aux demandes qui viennent de l'extérieur pour ne pas perdre un étudiant par négligence. Voilà.

Vous tenez des fiches signalétiques pour chaque demande ? Vous prenez note de l'adresse sur un papier ? Oui, disons que si ce sont des étudiants adultes, c'est-à-dire engagés dans la vie professionnelle, nous remettons les adresses à « Temps plein 1 ». Elle envoie aussi un complément d'information. Bon, ça c'est régulier aussi. Par exemple, concernant les horaires de Charleroi, jusqu'à présent, nous n'étions pas très bien informés. Mais depuis une quinzaine de jours, nous avons discuté avec « Temps plein 1 » et nous allons être informés des horaires de Charleroi, qui seront même affichés ici à Mons, puisque, finalement nous avons ici à Mons aussi des étudiants engagés dans la vie active, surtout au

niveau de la licence. Mais, les étudiants de la passerelle qui ont des compléments de cours de candidature qu'ils peuvent suivre soit à Mons, soit à Charleroi. Je crois que ça leur ferait plaisir de connaître ici aussi. Disons qu'on essaie d'améliorer le système avec les moyens que nous avons, c'est-à-dire peu de personnel.

Le système est un peu complexe avec les programmes spéciaux, ce qui se passe à Charleroi et ce qui se passe ici, mais nous ciblons évidemment la population adulte. Je ne sais pas s'il y a des particularités bien spécifiques. Est-ce qu'il y a une autre gestion pour un programme spécial qui se fait à Charleroi et un autre qui se ferait à Mons ?
Disons que la gestion des dossiers pour le programme spécial se fait à Charleroi. Un étudiant qui est carrément inscrit en candidature spéciale, le dossier est traité à Charleroi. Même si l'étudiant passe des examens à Mons par exemple, la note est transmise à Charleroi. Et c'est au moment de la délibération que tout revient à Mons. Les diplômes, par contre, sont rédigés à Mons. Mais, c'est tout.

Au risque de paraître ennuyant, je reviens sur le coup de fil de tantôt. Donc, vous notez l'adresse ? Oui, les coordonnées. **Vous les rassemblez ?** On marque le diplôme. Oui, donc, à chaque fois, on marque le diplôme de la personne. **Vous les rassemblez et les donnez à « Temps plein 1 » ?** Oui, après… **C'est elle qui se chargera des …(inaudible) ?** Pas nécessairement, non. Même si nous nous chargeons d'envoyer la documentation, on remet quand même les adresses à « Temps plein 1 » pour… Simplement, s'il y a une journée portes ouvertes ou une séance d'information, « Temps plein 1 » invite alors ces personnes-là à participer.

Mais, l'envoi de la première documentation, c'est le secrétariat, c'est ici ?
C'est ici, oui. Si la demande arrive à Mons, oui. **Lorsqu'elle arrive à Charleroi, c'est Charleroi ?** Directement, oui.

Bien, nous allons parler de ce qui se passe avant le premier contact. Est-ce que vous jouez un rôle avant ce premier contact, c'est-à-dire dans la création ou la diffusion de la publicité, des choses comme cela ? Non… Je réfléchis… **Est-ce que « secrétariat FPSE » joue un rôle dans la conception publicitaire ?** Non, aux journées portes ouvertes, avec le Doyen, on propose un programme, une petite brochure, mais… **J'allais en parler !**

La représentation ? Oui, là, nous préparons un dépliant, qui est fait par le SARP, comme pour les autres Facultés. Mais bon, on conçoit un petit document. Et là, bien sûr, ce document est diffusé à chaque demande. Mais toujours à la demande de l'étudiant, on fait parvenir l'information. Mais moi, disons que c'est du bouche à oreille. On parle énormément de la faculté, à l'intérieur, à l'extérieur... Voilà, comme publicité venant de ma part, rien d'autre !

D'après ce que je comprends, vous recevez les publicités du SARP et vous les utilisez quelques fois ? Pour les journées portes ouvertes ? **Ou pour les envois…** Oui, oui oui pour les journées portes ouvertes, une quinzaine de jours avant, nous recevons les petits dépliants. A ce moment-là, à chaque demande des étudiants, on leur joint la publicité.

Vous parliez d'un document pour les journées portes ouvertes. **Vous faisiez un petit… une feuille, un document ou une brochure ?**
Un petit dépliant reprenant les secteurs que nous transmettons au SARP, pour la présentation, simplement. Ce que la faculté souhaite. Donc, qui sera représenté, chaque secteur est représenté. Donc, ça, c'est nous qui informons le SARP, évidemment. **Un document qui**

concerne l'organisation de la journée portes ouvertes ? L'organisation de la journée portes ouvertes, exactement.

Mis à part ce document et la présence physique, je suppose que vous organisez les « stand », les prévoir, monter quelque chose de spécial ? Pour les journées portes ouvertes ? Oui, oui, bien sûr, dans le hall de Warocqué, et il y a une demi-journée aussi. Il existe aussi une demi-journée pour les parents, qui se fait aux Grands Amphis. Et alors, la faculté est représentée par les Professeurs, scientifiques, étudiants et par le personnel administratif également. Donc, ces jours-là, nous accueillons les étudiants. Nous les dirigeons. Si ce sont des renseignements sur tel ou tel secteur, nous les dirigeons vers le secteur qui les intéresse.

Oui, mais préparez-vous ces journées ? Vous réservez du matériel ? Vous installez du matériel ? Oui, disons que nous préparons des transparents que le Doyen utilise lors de son accueil.

Bien, est-ce que vous travaillez pour d'autres représentations. Je pense à des événements extérieurs comme des salons étudiants ou autres ?
Moi personnellement non, mais la faculté est toujours représentée. Et dans les établissements d'enseignement secondaire, la faculté s'y rend régulièrement, opération carrière,… Moi, personnellement, je n'y vais pas.

Est-ce qu'il y a des étudiants qui arrivent en face de vous et que vous recevez physiquement ? Oui…

Avec ceux-là, est-ce que vous prenez des notes ou est-ce que vous donnez juste des informations sur le fonctionnement, l'organisation de la faculté, de l'UMH, et éventuellement une orientation ?
Oui, c'est surtout discuter avec eux, leur montrer le programme, leur expliquer. Mais s'ils veulent des renseignements plus spécifiques, alors là, je prends des notes. Par exemple, s'ils veulent des renseignements concernant les stages ou l'organisation des stages, je les envoie chez le directeur ou directrice du stage. Je pense par exemple aux étudiants français qui arrivent directement en troisième licence. Bon alors, on a un dossier. Ils complètent directement le dossier d'admission. Puis, ils se dirigent directement vers un secteur. Par exemple, si c'est la clinique, je leur conseille de voir ... pour établir leur programme de cours, discuter des stages et du mémoire. Mais, bon, à ce moment-là, ça se fait bien sûr verbalement, et je leur remets une petite note aide-mémoire tout simplement.

Vous gardez des traces de cette visite ?
Pas nécessairement, non.

Dans la discussion, vous vérifiez les acquis antérieurs ? Les diplômes antérieurs ?
Ah! Oui, bien sûr. Je reviens à mon exemple de l'étudiant français. Il doit nous apporter la preuve qu'il possède bien la maîtrise. Oui, évidemment.

Donc, vous vous tenez au courant de tout ce qui est officiel, évolution législative, … ?
Oui, oui parce que le service des inscriptions ne prend note de l'inscription de l'étudiant que quand la faculté a marqué son accord. On constate que l'étudiant est en ordre et peut s'inscrire. Bon, OK, une petite signature, on transmet le dossier au service des inscriptions.

Et, si vous découvrez tout de suite que l'étudiant ne rentre pas dans les conditions d'admission. Est-ce que vous l'orientez ?
Oui, on discute avec lui et on lui donne les possibilités. Bon, l'examen d'admission par exemple, s'il ne possède pas les titres. Voilà.

Bien, parlons maintenant de l'inscription de l'étudiant. L'étudiant est venu se renseigner, il est venu s'inscrire. Est-ce que vous, « secrétariat FPSE », jouez un rôle dans l'inscription ?
Dans l'inscription ? Non, il va au service des inscriptions. Et c'est là que… Non.
On parle toujours des adultes en reprise d'études ! Oui, mais c'est pareil, c'est pareil. Maintenant, si l'étudiant s'inscrit à Charleroi. Je reviens toujours à Charleroi parce que nous disons : « les adultes, c'est surtout à Charleroi ». Comme je le disais tantôt, bon, il y a les adultes en licence, mais évidemment, ça, c'est directement ici au service des inscriptions. Mais, l'adulte qui s'inscrit à Charleroi a la possibilité de s'inscrire à Charleroi. Ça oui. Mais autrement, pour moi, non. Si un étudiant vient à Mons, c'est directement au service des inscriptions.

Est-ce que vous jouez un rôle dans la conception des programmes pour les ARE ? Ne fusse que l'écrire quelque part, dans des annexes pour le Conseil de faculté… Je ne sais pas comment se fait le programme. Comment se fait le programme ?
Comment se fait le programme ? Bon, on part toujours du programme de l'année dernière, de l'année précédente bien évidemment, et on revoit chaque cycle, chaque secteur. Donc, ça, c'est au Conseil de faculté. Voilà, mais, bon, tout au départ, au début de l'année académique, le Doyen signale en faculté : « Voilà, la révision des programmes aura lieu à tel moment, pensez, chacun à votre secteur si vous souhaitez des modifications, vous les introduisez pour telle date ». A ce moment-là, nous recevons les propositions des professeurs, les modifications d'intitulés, changements d'heure, suppressions de cours, ajouts de cours. Tout ça se fait ici, donc au secrétariat. Disons, c'est moi qui reçois ce genre de documents. Le Doyen et moi, nous dactylographions les documents qui seront envoyés avec la note préparatoire, avec la convocation pour le Conseil. Et toutes ces demandes sont traitées en Conseil. Et pour ce qui est des programmes avec les adultes et surtout pour les étudiants qui ont déjà un diplôme qui leur permet d'accéder à un programme allégé, ces programmes sont traités en Faculté, mais sont proposés par la cellule.

Donc, si j'ai bien compris, le Doyen fait une communication et… informe la faculté : « voilà, la révision des programmes aura lieu à tel moment ». Parce que, évidemment, on est tenu par les échéances du Conseil d'administration. Ça ne se fait pas en une séance non plus ! Donc, c'est à prévoir dès la rentrée académique.

Ce que je voulais préciser, c'est que les professeurs reçoivent un document du Doyen, un canevas de document à remplir ou ils téléphonent ici, au secrétariat ?
Non, donc, le Doyen leur demande de réfléchir et chaque secteur envoie un document prêt.
C'est un canevas qui existe… Non, chacun fait un petit peu selon sa méthode. Non non, il n'y a pas de canevas. Et puis, nous, nous refaisons un programme complet, présenté de la même façon pour tous les secteurs. Mais ça, ça se fait ici, au secrétariat. Mais, quand le Conseil a bien sûr clôturé la révision des programmes.

Au point de vue du Conseil de faculté, vous avez un rôle particulier ?
Oui, j'assiste au Conseil en tant qu'appariteur. **C'est-à-dire ? C'est une représentation du secrétariat ?** C'est-à-dire que je n'ai pas droit… Je suis juste invitée en qualité d'Apparitrice,

c'est tout. Je suis là, mais j'interviens si on me demande quelque chose, mais je ne suis pas là pour représenter le personnel administratif, par exemple. **Vous ne faites pas de PV ou des choses comme cela ?** C'est le secrétaire. Le secrétaire et le Doyen rédigent le procès verbal et nous travaillons ensemble malgré tout. Le secrétaire complète le procès verbal, l'envoie au Doyen, me l'envoie. Bon, ensemble, on met une touche quoi !

Est-ce que vous avez un rôle, une fonction dans les tests d'admission ?
Non. **Que ce soit dans la réception de note, dans le transfert de document…** Non, simplement au moment de l'admission : « Un tel, un tel a réussi l'examen d'admission ». C'est tout. C'est juste au moment des délibérations à ce moment-là. **Et dans les délibérations, vous devez…** On cite simplement. Bon, voilà, on a eu l'examen d'admission pour la licence en science de l'éducation. Les étudiants admis aux examens d'admission, on les a cités en délibé, puis proclamés. Mais, l'examen d'admission, je n'interviens pas du tout pour l'examen.

Ce n'est pas vous qui préparez la délibé ? Vous n'avez pas de rôle à ce niveau ou dans la proclamation ?

Oui, bien sûr. Nous avons les résultats. Voilà, la liste des étudiants ayant réussi. On prépare cette liste-là pour la délibé. Mais, disons, nous avons la liste des noms des étudiants qui nous vient des professeurs. **D'accord, c'est vous qui demandez les noms aux professeurs ou ils vous les envoient automatiquement ?** Non, il y a une fiche d'inscription et c'est « Temps plein 1 » qui gère également ce document. Donc, l'étudiant qui est intéressé a un document, renvoie le formulaire complété ; c'est « Temps plein 1 » qui les réceptionne et qui établit : « voilà, il y a 40 inscrits pour l'examen d'admission. Elle voit aussi, bon, par exemple, pour les sciences de l'éducation, c'est … qui était responsable, avec « Temps plein 1 ». **« Temps plein 1 » intervient également.** Oui, elle intervient et elle surveille aussi les examens. Souvent, c'est elle qui présente. Peut-être … également. Si c'est un étudiant qui présente l'examen d'admission, mais plutôt pour la psychologie, c'est « Temps plein 1 » qui assure aussi le relais avec un professeur, par exemple. Je dis toujours : « par exemple », parce que ça peut être quelqu'un d'autre. Ça peut-être le président de l'institut de psychologie. Ici, c'est … qui préside de l'institut de psychologie. C'est à ce titre-là qu'il intervient.

Donc, vous recevez les notes qui viennent de « Temps plein 1 » ?
Moi je reçois, voilà… Pas de note, simplement la liste puisqu'on n'attribue pas de note à ces étudiants-là. C'est admis ou refusé. Donc, là, pour ce qui est de l'examen d'admission, nous recevons simplement la liste. Voilà.
Ça peut se faire en deux temps : il y a un écrit. Certains sont admis directement après l'écrit, d'autres, l'examen écrit laissait un peu à désirer, un oral est organisé. Alors, à ce moment-là, les étudiants téléphonent. Et je leur dis : « Vous êtes admis directement », « vous devez présenter l'oral tel jour à telle heure ». Ça, c'est une information que je leur donne. J'aurais dû le dire plutôt évidemment puisque c'est avant la délibé. Et la délibé, bon, on constate, évidemment, c'est tout !

Sur ce sujet, vous êtes plus précise que moi puisque je pensais à toutes les délibé.
Candis, licences et autres diplômes ? Oui, là, les professeurs… Nous établissons bien évidemment des feuilles de notes par cours, que nous envoyons aux professeurs. Et après l'examen, tous les professeurs nous rendent ces feuilles de notes et c'est traité ici. Ah! Oui, oui, à ce moment-là, il y a énormément de choses. **Et avec ces feuilles de notes, vous concevez les bulletins…** Oui, par informatique, oui, on rentre les notes et puis les bulletins

d'étudiants, les tableaux de délibérations. Là, vraiment, on intervient … **Donc, « secrétariat FPSE », vous avez une tâche d'encodage ?** Oui, les deux ordinateurs ici : là, c'est candi, ici, c'est licence. Oui, pour moi, les ordinateurs servent surtout pour les étudiants : traiter les dossiers, …

Vous traitez les données ? C'est vous qui calculez les moyennes par exemples ?
Ça se fait par l'informatique. Oui, on rentre les notes et on a le bulletin de l'étudiant avec directement le pourcentage. Ici, pour ce qui est de la licence, c'est pareil pour les cours et les stages. Le mémoire, ça, c'est à part. Au moment du mémoire, l'étudiant reçoit un bulletin qui reprend cours, stages, mémoire. Et ça, c'est fait manuellement. **Les notes sont encodées, et après, qu'est-ce qui se passe avec ces notes ?** Quand les notes sont encodées, on imprime. Chaque fois les feuilles de notes, et il y a la relecture. **C'est vous aussi ?** Oui. **Ensuite, j'imagine que les étudiants viennent les rechercher ici ?** Après la délibération. Donc, il y a la délibération et puis, il y a la proclamation. La proclamation est affichée immédiatement après. Donc, la proclamation a généralement lieu un vendredi et le samedi, on vient travailler pour préparer les enveloppes des étudiants. Mais avant ça, on doit marquer aussi le résultat obtenu par l'étudiant sur le bulletin. Après la délibération, après la proclamation, sur chaque bulletin, enfin bon, on le fait aussi par informatique. Indiquer si l'étudiant a réussi, ajourné, quel grade, … Et puis, c'est seulement la semaine qui suit, disons le lundi parce que nous venons le samedi, qu'on remet l'enveloppe à l'étudiant. Ça, ça se passe au comptoir.

Et pour la délibé, vous imprimez les bulletins…
Non, non, il y a des tableaux de délibé aussi. Donc, quand tous les résultats sont rentrés par informatique évidemment, nous avons un tableau par première candidature, deuxième candidature. On a un tableau avec le programme de première candidature, et lors de la délibé, le tableau est remis à chaque professeur et c'est au moyen de ce tableau qu'on fait la délibé. **Donc, le professeur voit les notes de l'étudiant…** toutes les notes de l'étudiant sur ce tableau. Oui. **Et c'est vous qui avez fait ce tableau !** Le tableau est fait ici, oui. On prépare aussi la délibé. On n'arrive pas avec les tableaux comme ça. **C'est ce que je voulais savoir…** Oui, oui, je m'en doute. Bon, voilà, on a terminé. On a toutes les notes. On a le tableau. Et bien, mon rôle avant que le président de … Il y a un président de jury pour chaque cycle… pour chaque année pardon, pour chaque année. Le président, la veille de la délibé, vient préparer sa farde. Mais avant qu'il ne vienne, moi mon rôle, c'est de voir s'il ne manque pas de note parce que parfois il manque une seule note alors que l'étudiant a tout présenté, ce n'est pas normal. On téléphone au professeur. Si on n'a pas de réponse du professeur, il arrive que l'on prenne contact avec l'étudiant. Voir si, réellement, il n'a pas présenté. Ce qui arrive aussi. Et, bon, moi, je souligne les échecs, voilà quoi !
Vous les transmettez au président… Donc, le document préparé, moi, je le transmets au président du jury. Mais, les autres membres du jury reçoivent un tableau simplement avec les notes. Il n'y a que le tableau du président qui est prêt pour la délibé !
Les copies pour les autres membres du jury, c'est vous qui les faites ?
Oui, bien sûr, oui, à chaque fois, on fait un exemplaire.

Vous assistez à la délibé ? Oui.

Vous intervenez pendant la séance ? Disons, si on m'interroge, oui. Oui, parce que je connais le dossier de l'étudiant. Donc, s'il se pose un problème, il arrive que l'on m'interroge, oui.
Et après la délibé, je veux dire après la séance ? Après la séance de délibé, à ce moment-là, on établit le palmarès. On remet le palmarès par grade, par ordre alphabétique par grade. **Ça**

se fait par informatique aussi ? Le classement ? Oui, mon collègue récupère la liste d'inscription au service des inscriptions. Il fait son palmarès à partir de là. C'est une vérification en même temps parce que tous les étudiants sont vus. On ne risque pas d'en perdre un dans la foule, ce qui serait évidemment catastrophique. **Et ensuite, je suppose qu'il reste à afficher le tableau après la proclamation ?** Après la proclamation, mais ça se fait tout de suite après la proclamation. Donc, tout de suite après la délibé, c'est le palmarès, la proclamation et puis, tout de suite l'affichage. **Je pense que vous aviez dit tout de suite la proclamation ?** Oui, en général, c'est chaque président d'année qui proclame l'année où il a été président de jury. Donc, on lui fait une petite farde avec son palmarès, le palmarès qui concerne son année et la même chose en ce qui concerne toutes les années, évidemment.
Et après le palmarès, il ne reste qu'à afficher. **C'est vous qui affichez ?** Mes collègues. Oui, quand on parle de rentrer des notes, mes collègues rentrent des notes aussi. Mais, disons, ce qui est préparation de délibé, c'est mon ressort.

Bien, je pense qu'au point de vue du dossier d'inscription, vous ne vous occupez pas de vérification ?

Non, excepté, comme je le disais tantôt… bon, un étudiant qui a un diplôme, un étudiant français, là oui, on vérifie le dossier. Mais une inscription normale, l'étudiant va avec son diplôme directement au service des inscriptions. **Après l'inscription, vous ne vous occupez pas de vérifier si tous les documents sont rentrés, c'est le SIC qui s'en occupe ?**
Pour l'inscription ! Mais pour, ensuite, pour nous, pour notre faculté, là, l'étudiant doit nous remettre une copie de son diplôme. Donc, là, il y a une vérification qui se fait régulièrement parce qu'au moment des examens, l'étudiant doit avoir remis une copie du diplôme qu'il possédait.

Toujours en pensant aux ARE, vous vous occupez de concevoir des attestations ?
Oui, bien souvent, ils demandent aussi par l'intermédiaire de Corinne. Donc, ils finissent leurs études, ils demandent une attestation comme quoi ils sont candidats. D'autres demandent un relevé de notes qu'on leur remet aussi.

Et juste après l'inscription ? Après l'inscription, non. S'ils demandent une attestation de fréquentation des cours, ça se fait par le service d'inscription. Les attestations de réussite, c'est chez nous au secrétariat.

Pour celles dont vous vous occupez, qu'est-ce que vous faites concrètement ? Est-ce que vous concevez un canevas ? Oui, il y a un canevas : « Je soussigné… certifie que… a obtenu le diplôme de candidat, avec le …», voilà, et signature.

Est-ce que c'est « secrétariat FPSE » qui la complète ? Oui. **Il y a un cachet aussi ?** Oui, il y a une signature et un cachet de la faculté. Oui, c'est un document officiel. **Vous l'envoyez quelques fois où ils viennent le chercher ?** Ils viennent les chercher, s'ils demandent de les envoyer, on les envoie.
Bien, nous allons passer au suivi quotidien tout au long de l'année. Est-ce que vous avez des choses particulières : gestion des valves, gestion des locaux, … ?
Oui, ça se fait par le secrétariat aussi. Pas par moi-même, mais par mes collègues. Oui, maintenant, chaque secrétariat a la gestion des locaux. Donc, pour les cours, quand on attribue des locaux, c'est chez nous directement, pour notre faculté évidemment. Mais, chaque faculté a la gestion des locaux. Ce que je ne trouve pas très pratique, enfin bon, ça je crois que je ne dois pas le dire… C'est très très long ! Nous, notre idée… Enfin, moi, ce que je pense

franchement, c'est que si une personne s'occupait de la gestion des locaux pour toutes les facultés, je crois que ce serait un gain pour tout le monde et il n'y aurait pas de conflit comme il y a maintenant. Parce que chaque faculté voit son intérêt évidemment. Ce n'est pas toujours évident, surtout pour nous qui avons le plus grand nombre d'étudiants. Donc, on a besoin des grands locaux, ce qui n'est pas toujours facile d'obtenir. Et alors, à cause de cela, il y a une perte de temps considérable.

Avez-vous à gérer de l'argent, des frais, une caisse, … ?
Le budget secrétariat, oui. **Que faites-vous concernant ce budget ?** Bien, donc nous avons un numéro de compte à la comptabilité. S'il y a des achats, des fournitures, du matériel informatique quel qu'il soit, on fait un bon de commande que l'on transmet à l'administrateur. Il le signe puis, la comptabilité reçoit la facture et me l'envoie pour accord. Je signe. Je renvoie. Et alors, tous les mois, il y a un relevé qui est fait pour le téléphone, pour l'offset, si on me demande des fournitures à l'intérieur alors à ce moment-là, ici au SOG. Nous avons un relevé, chaque mois, des dépenses effectuées.

Concernent les étudiants, vous n'avez pas de frais à gérer ?
Pour les étudiants ? **Oui, en fait, j'ai un œil profane, mais je suis un peu déformé car je connais le modèle de Charleroi et je sais qu'eux en gèrent.**

Vous n'avez pas à faire avec les congés-éducation, les bourses d'études, chèques formation, des choses comme cela ?
Bourses d'études oui. L'étudiant reçoit un formulaire et vient le faire compléter ici au secrétariat. Congés-éducation, auparavant, nous avions ces formulaires. Ça a été supprimé, je crois qu'il y a eu changement. L'étudiant n'avait plus le droit, excepté s'il travaillait de nuit. Donc, ça, nous n'avons plus eu ce genre de formulaire, mais, depuis quelques années, deux trois ans peut-être. **Pour les bourses d'études, l'étudiant vient avec son document à faire compléter et il le reprend avec lui. C'est lui qui se charge de le renvoyer ?**
De le renvoyer, oui. Il le dépose et on le complète. Il vient le récupérer ou, si c'est possible, qu'il n'y a pas la file, ma collègue le remplit directement et lui remet. Ou alors, il le dépose et vient le récupérer. Certains étudiants demandent de le renvoyer à leur domicile et on le fait aussi. A leur demande, on le fait aussi.

Est-ce que vous avez à gérer ou à agir aussi concernant des demandes d'inscriptions particulières ? Je pense à des dispenses de cours, à des dispenses de durée, des inscriptions sous condition ?
Oui, des demandes d'étalement des études aussi. Disons, après la délibération, il y a des étudiants qui, au bout de deux inscriptions, sont ajournés et qui souhaitent se réinscrire pour une troisième année. A ce moment-là, ils viennent chercher un document au secrétariat qu'ils complètent, ils le remettent au secrétariat. Je récupère ces documents-là. Je transmets au Doyen qui met sont avis. Ensuite, j'envoie ces documents chez le Recteur. Le recteur met son avis, me les renvoie. Puis, un formulaire est établi pour remettre à l'étudiant. Ça, c'est une demande de réinscription pour tripler. Demande sous condition, c'est aussi juste après la délibé : l'étudiant est ajourné, mais pour un examen ; il demande la « sous condition ». Bon, c'est le même processus. Voilà, alors, certains étudiants qui ont déjà un diplôme ou qui ont déjà fait une année ou l'autre demandent la dispense ou le report de note. C'est ici aussi, ils introduisent une demande surtout pour les dispenses. Bon, il y a des dates à respecter. Ces demandes sont transmises par nous aux professeurs pour accord. Les professeurs nous les renvoient. Le document est établi pour le Conseil de faculté. Après le C.F., le document est transmis au Conseil d'administration. Puis, on informe l'étudiant par écrit ; ça, c'est nous

aussi qui le faisons. Les demandes d'étalement, c'est pareil. L'étudiant qui demande l'étalement des études doit justifier une expérience professionnelle. A ce moment, il demande une attestation qui est de nouveau fournie par le secrétariat. C'est vu aussi en Faculté et transmis aussi au Conseil d'administration.

Vous avez un rôle d'aiguilleur ? Vous recevez les documents et les répartissez.
Oui, tout cela prend énormément de temps bien évidemment. On reçoit toujours des dossiers.

Et pour Charleroi en fait ?
Pour Charleroi, c'est « Temps plein 1 » qui nous amène les demandes. Elles sont traitées aussi en faculté, et c'est la même chose : elles sont envoyées au professeur et le tableau est préparé ici au secrétariat pour le CF. Tout est traité ici pour le CF. **Et à la fin, vous les remettez à « Temps plein 1 »…** qui récupère ces dossiers parce que ces étudiants-là sont à Charleroi. Oui.

Est-ce que vous avez un rôle dans l'établissement de l'horaire des cours ?
Oui, l'horaire des cours est établi ici également, oui oui. C'est une collègue qui l'établit, mais toujours en collaboration avec moi. Quel que soit le travail, finalement, c'est toujours en collaboration avec moi. Il y a toujours la relecture de tous les documents. Enfin, quand c'est possible, je précise. Parce que, bon !

Et au départ, comment ça se passe en fait ?
Disons, l'horaire est reconduit d'une année à l'autre. C'est ce que l'on dit quand les programmes sont faits. S'il y a des modifications, des cours supprimés, bien sûr, on adapte. On envoie un mot à tous les professeurs pour leur demander : « Est-ce que vous souhaitez des changements ou pas dans votre horaire des cours ? Faites-nous connaître vos desiderata». Il y a des cours qui restent bien planifiés d'année en année, mais il y en a qui apportent des changements. Alors, ça se fait toujours ici. Quand l'horaire des cours est terminé, évidemment, quand les changements ont lieu pendant l'année, ils sont annoncés par avis.

Les desiderata des professeurs reviennent ici ? Ils reviennent ici, oui. Donc, à ce moment-là, on modifie l'horaire. Il est fait par Excel. **Que devient la proposition du nouvel horaire ?** L'horaire modifié… Là aussi, nous avons une date qui est … Fin août, le nouvel horaire est approuvé par le CF également et puis transmis au Conseil d'administration également. **Qui l'entérine et puis ça revient ici ?** De nouveau, oui. **Et à ce moment-là, qu'est-ce que vous faites ?** Il est affiché. On affiche, je dois dire… Après le CF, on affiche un projet d'horaire pour les étudiants. On ne peut pas se permettre d'attendre l'accord du CA, parce que bon, de plus en plus tôt, les étudiants souhaitent connaître leur horaire, surtout pour les étudiants de Charleroi. Ce que nous prévoyons pour aider les étudiants au maximum, c'est d'établir l'horaire pour l'année complète, pas par semestre. On établit premier semestre et deuxième semestre. Evidemment, pour le deuxième semestre, c'est un projet aussi. Forcément, nous n'avons pas toujours l'horaire de tous les cours à option. Donc, cet horaire-là est fixé un peu plus tard ; novembre, décembre. Mais, disons, l'étudiant a déjà une vue d'ensemble de l'horaire pour toute l'année.

Donc, vous m'avez dit que c'était un de vos collègues qui s'en occupait, mais que vous aviez quand même un regard sur… Oui, bien sûr, nous collaborons évidemment. Il y a toujours la relecture. Evidemment, oui, ça oui !

Et à part l'affichage, il y a autre chose qui concerne l'horaire ? Une diffusion éventuellement ?
On dépose un exemplaire chez l'huissier. L'étudiant peut consulter un exemplaire chez l'huissier. Il arrive qu'un étudiant demande de recevoir l'horaire de première licence ou un étudiant qui fait une candidature unique, l'horaire de candidature. C'est exceptionnel parce qu'on ne peut pas se permettre d'envoyer l'horaire à tous les étudiants ! Mais, à la demande, on le fait.

D'accord, on va parler en cours d'année, les changements de cours, …
Là, c'est annoncé par avis. **« Secrétariat FPSE » s'en occupe ?** Disons c'est arrivé. Il y a un canevas pour les avis. Ce qui arrive, c'est qu'un professeur me téléphone, me communique un avis que je transmets à une collègue qui le tape et qui l'affiche. On le tape. On met un numéro. Corinne le met sur un répondeur. Maintenant, nous allons avoir accès aux valves électroniques. Donc ce sera diffusé également à la Plaine. Bon, les étudiants qui ont Internet pourront consulter. Ça, c'est tout nouveau.
Qui met ça sur le site ? Ça, c'est ma collègue qui est chargée de dactylographier les avis.

On a parlé de la gestion des locaux, qui le fait ça ? C'est un collègue aussi ? Oui, c'est la collègue qui s'occupe de l'horaire, des avis, la gestion des locaux. Parce que, bon, c'est un ensemble finalement.

Est-ce que vous intervenez parfois pour ça, à part pour la correction ?
Oui, en général, le professeur passe par moi pour demander des changements, supprimer un cours, ajouter quelques heures. Bon, il vient voir avec moi si c'est faisable et je transmets à ma collègue.

Avez-vous un rôle dans la gestion de la bibliothèque ?
Non, pas du tout.

Par rapport aux examens, en cours d'année, les sessions etc. Je pense toujours aux ARE car il y en a à Mons, avez-vous un rôle, que ce soit dans l'inscription aux examens, gestion de matériel ou des choses comme ça ?

Au moment des examens, il y a un avis aux valves qui signale les dates d'inscription. Si un étudiant ne sait pas venir, on lui demande de le faire par courrier. Nous n'acceptons plus d'inscription par téléphone ou très très exceptionnellement. Parce que nous avons eu des blagues : soit que l'étudiant ne se présente pas ou c'est un farceur qui téléphone. Donc, ça on n'accepte plus par téléphone. Mais, disons un étudiant qui travaille et qui dit : « Je ne sais pas me rendre à Mons ». On dit : « Vous pouvez le faire par écrit ». Il y en a qui viennent… Le secrétariat est ouvert le lundi, mercredi, vendredi. Il y en a qui viennent chez moi directement. Bon, je ne les refuse pas évidemment.

Donc vous recevez les inscriptions aux examens. Ça se fait au comptoir ! **Le professeur vient les rechercher ou bien vous les envoyez ?** Non, on dactylographie aux professeurs et on transmet. Maintenant, si c'est un examen écrit, l'étudiant est inscrit directement. C'est, si c'est un examen oral avec choix du jour. A ce moment-là, l'étudiant vient s'inscrire ou un examen écrit et avec rattrapage oral, l'étudiant vient s'inscrire aussi. Mais autrement, pour les examens, tous les examens écrits, l'étudiant est inscrit d'office.

Pendant les examens et en dehors de l'inscription, vous voyez autre chose ?

Oui, par exemple, comme je vous dis, s'il y a un rattrapage oral, le professeur nous transmet les notes de l'écrit. Nous les affichons et, à ce moment-là, l'étudiant revient s'inscrire pour l'oral. Ensuite, le professeur nous renvoie les notes définitives.

Est-ce qu'il y a parfois des demandes particulières de la part des professeurs ?
Pour l'horaire ? Il y a l'horaire des examens à établir. Là aussi, on envoie un document pour les professeurs. Par exemple, ça vient de se faire maintenant pour le mois de janvier. On envoie un document aux professeurs pour signaler les desiderata aussi. Bien sûr, parfois, il y a des problèmes ; deux professeurs en même temps. Il faut les recontacter, essayer d'arranger les choses. Il y a l'horaire des défenses de mémoires. On intervient aussi évidemment, ce qui n'est pas peu de chose !

A part les horaires et les inscriptions, est-ce qu'il y a d'autres choses auxquelles je n'ai pas pensé ? Oui, je pense. Les mémoires, bon, il y a les défenses en juin, en mars, en octobre. Il y a aussi des dates à respecter tant pour l'étudiant que pour le secrétariat. C'est-à-dire que l'étudiant dépose le résumé de son mémoire en 65 exemplaires, pour être précise. Ces résumés sont envoyés aux professeurs. On fixe une date pour la constitution des jurys de mémoire. On constitue les jurys. Les étudiants déposent leur mémoire au secrétariat.
Le «on» me gêne toujours. Qui constitue les jurys ? La Faculté, tous les membres de la Faculté : enseignants, scientifiques. **A cette séance-là, vous êtes présente aussi ?** Oui. **Vous faites quelque chose de particulier ?** Eh bien, donc, comme je vous dis, on envoie les résumés avec le nom du promoteur et les professeurs intéressés par tel ou tel mémoire me téléphonent ou me renvoient le document. Parce qu'on met un document en annexe pour que le professeur complète, avec soit l'horaire qu'il propose et déjà les sujets qui l'intéressent, me le renvoie. Moi, j'ai aussi un document complet reprenant tous les mémoires et, près du nom du professeur, j'indique celui qui est intéressé. Il peut y avoir cinq, six membres intéressés par sujet, par contre pour un autre, personne ne se propose. Ça se décide en réunion. Et ce document-là, donc, moi je le complète avec les desiderata du professeur et, lors de la constitution des jurys, j'en fais un exemplaire pour le Doyen donc, qui conduit avec les propositions déjà reçues. Ensuite, ce document est tapé et remis en forme et on envoie à chaque membre du jury un exemplaire du mémoire. Et puis, plus tard, on lui envoie l'horaire des mémoires. L'horaire des mémoires est envoyé aux étudiants aussi qui présentent leur mémoire. Et il est affiché.

D'autres documents à concevoir dans… Pour l'année oui… Pour le mémoire ? **Je pensais au mémoire, oui.** Pour le mémoire, disons, début de l'année civile en janvier-février. Un document de plusieurs pages est envoyé aux étudiants susceptibles de déposer le mémoire. Donc, un petit aide-mémoire en leur disant les dates du dépôt des résumés, les dates du dépôt des mémoires, la marche à suivre un petit peu. Il y a un document aussi qui est conçu pour la bibliothèque. **C'est vous qui avez conçu ces documents ?** Oui. On leur demande aussi les stages : qu'ont-ils fait ? Où ont-ils fait leurs stages ? Dans quel endroit ? Dans quel secteur ?
Pourquoi ? Pour nous aider au moment du mémoire à récolter les notes. Parce qu'un étudiant peut faire un stage en famille, un stage en clinique. Bon, si on le sait, on s'assure qu'on a bien les notes des deux secteurs. On demande à l'étudiant s'il fait l'agrégation ou pas. Il y a ça aussi. Donc, ça, c'est envoyé en janvier-février, donc, à tous les étudiants inscrits en troisième licence. Donc, voilà !
Il y a la défense de mémoire, et ensuite ?
Pour la défense de mémoire, il y a une farde comme ceci. Il y a aussi un président de jury et un suppléant. Il y a l'horaire du jour évidemment, le président, le suppléant et une feuille pour chaque étudiant, comme ceci avec le titre du mémoire, le directeur, le rapporteur, une note

globale qui est la moyenne des trois. Voilà : cours, stages, mémoire, total pourcentage. Ceci, c'est le document, je vous disais pour les étudiants qui terminent. C'est fait après, ici, par le secrétariat avec autant les cours, les stages et le mémoire en vue de la délibé.
Alors, la même chose est faite avec l'agrégation, le CAPAES maintenant. Il y a un document établi pour l'agrégation, le CAPAES. Quand les étudiants sont inscrits, à un moment donné, on leur envoie le programme complet en leur demandant de cocher d'abord s'ils souhaitent être délibérés, s'ils terminent l'année ou pas et quand ils présentent, parce qu'il y a des étudiants qui commencent déjà en licence à suivre des cours pour l'agrégation. Donc, pour être aussi certain d'avoir les notes demandées. On demande quel choix de cours a fait l'étudiant. Ils nous le renvoient et, à ce moment-là, on sait aussi se renseigner auprès des professeurs. **Ça fait pas mal de documents !** Ça fait énormément d'heures de travail et, malheureusement, on aimerait encore en faire plus, mais nous avons un manque sérieux de personnel.

J'imagine qu'il y a toute une organisation d'archivage, de classement…
Oui, au moment de la rentrée, comme maintenant, les nouveaux étudiants qui s'inscrivent en première candidature n'ont pas encore de dossier. Il faut ouvrir un nouveau dossier. L'étudiant va s'inscrire au service des inscriptions, mais nous recevons bien sûr la fiche d'inscription de l'étudiant. Et, à chaque fois, on doit ouvrir un dossier pour ces étudiants-là.

C'est un dossier papier ? Oui, bien sûr. On y glisse d'abord sa fiche d'inscription. Puis, au fur et à mesure des années, son bulletin de première candi, de deuxième candi et comme ça, jusqu'à la fin de ses études. Si cet étudiant-là écrit pour une chose ou l'autre, on le classe dans son dossier. **Au point de vue archive, classement, tout cela se fait ici ?** Tout cela reste ici où vous avez des lieux … Disons, pour les archives, nous avons un endroit ici dans le bâtiment, au sous-sol, mais nous en avons ici aussi dans des classeurs d'inscription, des classeurs de délibé. Nous les gardons ici le plus longtemps possible car on nous demande des renseignements parfois des années après, régulièrement.

Donc, c'est classé dans des dossiers qui sont eux-mêmes classés dans des armoires ?
Dans des dossiers, dans des classeurs qui sont dans des armoires. Nous venons d'ailleurs d'acquérir une armoire qui va remplacer des petits classeurs qu'on ne sait plus ouvrir tellement ils sont serrés. Cette armoire sera exclusivement pour les étudiants sortis, donc, les licenciés. C'est vraiment pour archiver tous les dossiers des étudiants qui terminent, qui ont terminé. Le genre de formulaires que nous établissons également et qui fait pas mal de va et vient, c'est au niveau de la licence. Chaque année, l'étudiant qui s'inscrit en première licence, vient retirer un formulaire sur lequel il précise s'il choisit l'orientation sciences de l'éducation ou psychologie, les secteurs puisqu'en première licence, l'étudiant doit choisir deux secteurs. Il précise les deux secteurs, puis, il nous ramène ce document. Que fait-on de ce document ? On l'introduit aussi dans l'ordinateur, par informatique aussi. C'est ce qui devient le bulletin de l'étudiant quelque part. Donc, on encode le choix de l'étudiant. On ressort un bulletin. L'étudiant vient le rechercher, donc à des dates précises aussi. On vérifie qu'il est bien d'accord. Si on s'aperçoit qu'il a fait le mauvais choix concernant un secteur, il a la possibilité de modifier son choix. Il corrige son exemplaire et de nouveaux, on corrige.

La même choses pour la deuxième licence : l'étudiant pointe le secteur principal qu'il choisit en deuxième licence et ses cours complémentaires. Et en troisième licence, là, c'est pour ses cours à option. Ce qu'on demande aussi de préciser sur ces formulaires, c'est si un étudiant anticipe. Si l'étudiant anticipe d'une année à l'autre, on lui demande de préciser. Et nous, de

préciser les cours oui… Et nous introduisons directement sur son bulletin, mais avec un code différent puisqu'il ne doit pas être délibéré des cours anticipés.

Donc, il y a énormément, je suis sûre que j'oublie même des formulaires que l'on remet régulièrement. Et, tout cela est revu par l'étudiant qui, neuf fois sur dix, bon, pas au niveau de la première où il peut y avoir des changements, mais c'est quand même relativement rare mais aux niveaux de la deuxième et de la troisième, un étudiant qui a choisi un cours à option s'aperçoit soit qu'il ne sait pas le suivre, soit que ça ne l'intéresse pas. Il demande de modifier. On le fait aussi, bien sûr. Voilà.

Avez-vous à gérer des échanges entre étudiants ? Lorsqu'ils déposent des choses par exemple…
Ça peut arriver, oui. Un étudiant qui vient déposer des cassettes, un syllabus pour un autre. Oui.

Avez-vous à gérer des échanges entre étudiants et professeurs ?
Oui, par exemple un étudiant qui s'inscrit à l'agrégation et qui demande la dispense d'un cours suivi en candidature, il dépose le courrier ici et on le transmet au professeur. Le professeur me répond… **Oui, on a déjà répondu.**

Avez-vous à gérer ou à intervenir dans des activités autres que toutes celles dont on a déjà parlé ? Je pense notamment à des activités de la vie culturelle, folklorique, festives, parascolaires…
Non, enfin… Bon, ici, le 24 octobre, c'est le trentième anniversaire de la promotion de la Faculté, donc, il y aura une cérémonie le 24. Il y aura diverses activités. Donc, il y a l'accueil du Recteur, du Doyen, du président des anciens. Il y aura trois petites conférences par des anciens de la Faculté également. Il y aura la proclamation des résultats des licenciés. Il y aura la prestation du serment de Socrate pour les agrégés et le CAPAES. Ensuite, l'inauguration du local Fernand Hotyat (je vous informe en même temps). Et puis, drink dans le hall. Disons que c'est moi qui organise, pas seule évidemment ; ce qui est conférences, c'est le Doyen évidemment qui s'en est chargé. Mais, disons tout ce qui est réservation de salle, réservation des boissons, les invitations que l'on envoie, tout cela part d'ici. **C'est ce que je voulais savoir.** Oui, voilà le carton qui a été fait. Ça a été fait ici et tous les envois partent d'ici. Voilà encore une boîte prête à mettre au courrier.

Ça représente pas mal de courrier aussi. Oui. Enormément. Oui, parce que le carton a été fait, puis ça a été à l'Offset, récupérer, faire les étiquettes, les coller sur les enveloppes. Bon, ça semble peu de choses, mais qui prend beaucoup de temps. Donc ça, cela se fait ici. Il m'arrive de participer à des réunions organisées par exemple par le service des inscriptions ou des réunions organisées par l'administrateur, c'est déjà arrivé aussi. Oui, qui réunit les appariteurs.

Si vous voyez quelque chose à ajouter sur un détail que j'oublie dans la gestion au quotidien, je vous invite à développer la réflexion.
Oui, un travail qu'il y a aussi, mais suite au Conseil de faculté toujours : des documents à transmettre aussi bien pour le C.A., mais nous en avons déjà parlé tantôt, que pour le C.I.S.H. Bon, il arrive que nous ayons des documents, c'est courant, à leur transmettre aussi. Donc, à chaque fois, c'est un extrait du procès verbal. **Donc, vous faites le relais**… Entre toutes les instances, tous les services de la Faculté, oui.

Nous arrivons tout doucement à la fin. Parlons des diplômes. Est-ce que « secrétariat FPSE » intervient dans le processus d'élaboration du diplôme ?
Oui, donc pour chaque programme, il y a un diplôme pour chaque secteur, pour chaque cycle : les diplômes de candidature, de licence. Par secteur, un projet est établi, qui est soumis en Faculté. **Qui établit le projet ?** Ici, nous ! Nous, par la Faculté, par le secrétariat. Donc, ce projet est transmis en Faculté. Elle l'approuve, le modifie et nous le transmet. Nous le modifions et il est transmis ensuite au C.A. qui l'approuve. Et puis, les diplômes sont faits ici au secrétariat également. C'est mon collègue qui s'occupe des diplômes c'est-à-dire qu'il encode tous les cours. Mais, comme nous avons… Chez nous à la Faculté de Psychologie et des Sciences de l'éducation, c'est quasiment un programme à la carte. Donc, mon collègue peut introduire un certain nombre de données pour ce qui est cours obligatoires par secteur. Là, il n'y a pas de problème, mais, pour le reste, ça devient un diplôme différent par étudiant. Donc, il y a cet encodage-là, puis, moi, je relis tous les diplômes, les corrige. Nous les relisons aussi au moyen du menu étudiant : nom, prénom, date de naissance. C'est déjà arrivé qu'il y ait une erreur dans la date de naissance. Donc tout ça… **Quand vous dites « menu étudiant », c'est-à-dire ?** La fiche signalétique, je dis ça parce que nous l'avons sur ordinateur. Donc, mais tout ça doit être fait ! Quand le diplôme est bien fait, donc, il est reproduit sur un papier cartonné. **C'est vous qui le reproduisez ?** C'est ici, oui.

A ce moment, nous devons recueillir la signature des professeurs. Donc, des membres du jury : président, secrétaire, les membres. Transmis ensuite chez le recteur qui signe et qui met le sceau sec. **Pour recueillir la signature de tous les professeurs, le diplôme circule dans tous les services ou bien…** On essaie, lors d'un conseil de faculté ou d'une autre réunion, de demander aux professeurs à chaque fois de passer. Mais, il arrive que nous soyons dans l'obligation d'aller avec la farde chez le professeur. Soit qu'il n'a pas le temps ou pour ne pas perdre trop de temps, on va chez le professeur lui demander de signer.

Et, il y a encore une formalité à effectuer quand les diplômes sont faits : avant de les envoyer chez le recteur et avant de les faire signer, on les donne au service des inscriptions qui vérifie également au point de vue inscription des étudiants : paiement et s'il est en ordre. Puis le diplôme revient ici, et c'est à ce moment-là qu'on recueille les signatures. Entre temps, il y a ce qu'on appelle un formulaire. Donc, encore un nouveau dont on n'a pas encore parlé, qui s'appelle le formulaire de départ. Il y a donc le service social qui intervient, la cité universitaire et la bibliothèque. Donc, on envoie, on remplit le nom de l'étudiant. On envoie ce formulaire à la bibliothèque, qui vérifie si l'étudiant est en ordre. Les formulaires reviennent. On les envoie au service social et ainsi de suite, pour finir, à la cité. Si un étudiant n'est pas en ordre de bibliothèque, on met ce formulaire avec son diplôme. Quand il vient rechercher son diplôme, on lui donne ce formulaire et il est tenu de se mettre en règle. Voilà !

Le diplôme n'est pas envoyé à une instance fédérale ou communautaire ?
Non. Pour l'homologation, non. Ici, c'est simplement envoyé chez le recteur qui le signe et nous les renvoie après, et … le sceau sec bien sûr ! Et entre temps, avant de le recevoir parce qu'on ne l'a pas du jour au lendemain, encore pour une question de manque de personnel finalement bon, il y a un retard dans les diplômes. Il faut peut-être le signaler. L'étudiant reçoit une attestation. Ça, d'office, pour les licenciés, une attestation est établie. On n'attend pas leur demande. On l'établit tout de suite pour qu'ils l'aient rapidement après la proclamation.

L'attestation, c'est vous qui la concevez, qui la signez ?
Oui.

Après le diplôme, est-ce qui se passe encore quelque chose ? Est-ce que vous avez encore des contacts avec l'étudiant ? Est-ce que vous le revoyez encore de temps en temps ?
On envoie un courrier à l'étudiant puisque, comme je vous le disais, malheureusement, le diplôme n'est pas fait rapidement. Donc, on envoie un courrier quand le diplôme est à sa disposition. Alors, il vient le rechercher. S'il est dans l'impossibilité de venir, on lui envoie aussi. Mais, on évite d'envoyer les diplômes parce qu'on a déjà eu des problèmes de perte de diplômes. C'est arrivé surtout avec l'étranger, mais enfin, bon… Et puis, pour le côté onéreux aussi. L'envoi d'un diplôme coûte quand même fort cher parce que nous l'envoyons par recommandé.

Est-ce que vous avez d'autres contacts avec les anciens ? Est-ce que vous devez diffuser, vous, des informations à des anciens étudiants ?
Ça peut arriver, oui. Régulièrement, il y a des anciens qui écrivent pour demander s'il existe des nouvelles formations. Ou alors, comme je vous dis ici pour le trentième anniversaire, pour le vingt-cinquième anniversaire, la même chose avait été faite : on écrit à tous les anciens pour leur demander dans quel domaine ils travaillent. Ici, c'est un courrier qui leur a été envoyé, en leur suggérant de répondre par mail, ce que la plupart on fait ; par mail ou par fax. Nous avons aussi reçu du courrier, mais c'est surtout par mail et je dois dire que nous avons eu un bon retour de la part des anciens.

Au point de vue insertion professionnelle, avez-vous des informations de la part des employeurs potentiels ou des demandes particulières à gérer ?
Ce que nous recevons parfois… les vacances d'emploi. Alors, nous affichons. Nous envoyons aussi. **Internes à l'UMH ?** Oui, internes ou externes ça peut arriver. C'est surtout le C.I.C.O., la cellule emploi ; donc, d'office, je lui envoie une copie. Et, si cela peut être intéressant aussi pour la Faculté, on envoie aussi un mail aux chefs de service et assistant à la limite, aux personnes que cela peut intéresser.

Vous vous occupez parfois de rencontres avec les employeurs, rencontres-professions ? Je pense qu'il y en a une qui se fait avec en psychologie ?
Non, moi non.

Est-ce que vous vous occupez d'enquête de suivi ?
Très rarement.

Bien, j'en ai fini avec mes questions. Voulez-vous parler de détails que j'aurais oubliés ? J'ai envie de vous demander une impression ? Avez-vous constaté des évolutions depuis le temps que vous travaillez ici ? Dans quels sens ? Des difficultés particulières ?
Oui, bien sûr, disons que depuis mes débuts ici à la Faculté, il y a quand même eu une certaine évolution, vais-je dire. C'est qu'auparavant, tout se faisait manuellement : les tableaux des délibérations, la rentrée des notes, les bulletins d'étudiant. Tout se faisait manuellement. Tandis que maintenant, avec le système informatique, les ordinateurs, il y a quand même eu une grande évolution. C'est quand même beaucoup mieux. A tout point de vue, même au point de vue présentation d'un document. Parce qu'auparavant, comme je vous dis, c'était tout manuellement le bulletin de l'étudiant, c'était à la machine, une petite machine ordinaire. Bon, on a un autre résultat, ça c'est un fait. **C'est plus facile ?** C'est plus facile et plus on avance, malgré tout, la communication est plus facile aussi. Le courrier électronique nous aide beaucoup. Gain de temps, ça, il faut le reconnaître. On peut faire passer plus d'informations aussi parce qu'on reçoit régulièrement des avis de conférences à l'extérieur ou

n'importe quoi. C'est courant de faire passer toute l'information par mail à toute la Faculté. Mais, par rapport à avant, il y a eu aussi une évolution de la population des étudiants. Auparavant, c'était une petite Faculté. Donc, évidemment, c'était plus gérable aussi de ce point de vue-là. Maintenant, nous avons des moyens informatiques, mais l'informatique, ce n'est pas toujours… avec le système des locaux. Là, nous n'avions pas avant, c'est venu par après. Ça, je trouve que… Je redis ce que j'ai dit tantôt… Il me semble que si une personne pouvait gérer les locaux pour toutes les facultés, ce serait un gain de temps considérable, ça il n'y a pas de problème. Voilà !

Est-ce que vous éprouvez des difficultés particulières dont on n'a pas encore parlé ?
Oui. Toujours par manque de personnel. Des difficultés par exemple au niveau des diplômes. A un moment donné, il était temps de récupérer une ou deux années, nous allions avoir des ennuis au niveau de la communauté. Bon, il ne faut pas se voiler la face. Mais pourquoi est-ce qu'on ne sait pas faire face plus rapidement ? Par manque de personnel ! Nous avons d'année en année plus d'étudiants. Ça se répercute… Bon au départ, c'était au niveau de la première candidature, maintenant, c'est au niveau des licences. Actuellement, nous avons 175 inscrits en troisième licence. Les inscriptions ne sont pas encore clôturées. Donc, c'est vous dire. Bon, il y a plus de 1000 dossiers à gérer. Donc, il faut ouvrir un dossier pour chaque étudiant. Il faut classer. Puis, tout ce qui intervient entre temps.

Est-ce que votre fonction est plus stressante qu'avant ?
Nettement, oui, ça oui !

Est-ce que vous avez perçu une évolution chez les étudiants ?
Il y a une évolution dans le sens qu'ils sont nettement moins disciplinés qu'avant. Ça oui, il n'y a pas de discipline chez les étudiants. Surtout au niveau de la première candidature, les étudiants étaient plus, enfin il me semble, beaucoup plus consciencieux, plus éduqués, si je puis me permettre. C'est peut-être un mot forcé, mais ils n'ont plus de considération pour les personnes. Je ne sais pas ce que vous en pensez ? L'étudiant maintenant sort et claque la porte si on ne répond pas tout de suite à sa demande, si on ne répond pas favorablement, s'il a l'impression qu'on n'a pas bien répondu. Il peut parfois ne pas être très poli, pour ne pas dire autre chose. On ne voyait pas ça avant.

Au niveau de l'organisation de l'UMH ou de la Faculté, est-ce qu'il y a une évolution ?
On essaie de faire le maximum pour les étudiants. Vraiment, il y a les séances de remédiation qui, elles aussi n'existaient pas dans le temps. Il y a la lutte contre l'échec. Il y a un maximum d'activités des professeurs qui font de la remédiation. Justement, un examen qui a eu lieu en janvier. Il y a des problèmes. Il organise des remédiations. On ré interroge en juin. Bon, ça, ce n'était pas courant auparavant. Maintenant, je vais dire, c'est de plus en plus… Je ne vais pas dire pour tous les professeurs, mais… Bon nombre.

Est-ce que vos relations avec les autorités sont faciles, bonnes ?
Oui, en général elles sont bonnes. Je pense, enfin, en ce qui me concerne. Je dois dire avec qui que ce soit, je n'ai pas de problème, ce n'est pas toujours évident de joindre ces personnes parce qu'évidemment, ce sont des personnes fort occupées, mais disons qu'en général, ils répondent à votre demande. Je dois dire qu'avec l'administrateur, j'ai eu plusieurs contacts. Bon, j'ai toujours été satisfaite de l'accueil réservé. Bien entendu, mes contacts, c'était surtout pour le personnel, pour demander du personnel. Bon, ce n'est pas évident, mais l'administrateur est conscient et, je dois dire, m'a toujours réservé un accueil très chaleureux. Ce serait mentir de dire le contraire. Le Doyen, et le Doyen précédent étaient fort à l'écoute

aussi et fort attentifs justement à cette situation. **Vous êtes optimiste ?** Oui, je le suis toujours. Maintenant, bon, avec les restructurations, il y a un gros problème au point de vue personnel, mais disons que j'espère que ça va s'arranger très vite parce qu'en plus, nous avons une collègue qui part à la pension. Ici, fin de l'année, elle ne reviendra pas en janvier. Donc, c'est encore une personne en moins. J'espère qu'elle sera remplacée. Parce que, au point de vue étudiant, nous allons aussi avoir encore des choses en plus à faire, c'est-à-dire que, déjà maintenant, les étudiants ont déposé une photo pour une nouvelle carte d'étudiant. Bon, donc on a déjà géré cela. A partir de la deuxième candi jusque la licence, tous les étudiants viennent signer le document et apporter une photo, puis, reviendront chercher leur carte d'étudiant. Et ensuite, au moment des nouvelles inscriptions donc, il n'y aura plus que la première candi qui ira s'inscrire au service des inscriptions. Tous les étudiants viendront s'inscrire au secrétariat. Ça certainement dès la prochaine rentrée académique. Donc, c'est encore vraiment là un gros travail supplémentaire. Parce qu'ici, comme je vous le disais tantôt, l'étudiant va s'inscrire au SIC, on leur remet les documents après la délibé, mais tous ces documents vont au service des inscriptions. Ça va être géré ici. Donc, si nous ne sommes pas renforcés au service du personnel, je ne vois pas comment ça va tourner ici. Et, quand vous me demandez si je suis plus stressée qu'avant, oui, nettement. Parce que, quand je pense à tout ça, je me dis… Surtout que je suis quelqu'un, ça a toujours été comme ça, ce n'est pas nouveau, j'aime bien que ce soit bien fait dans les temps. Alors, quand je vois que, finalement, on n'y arrive pas. Bon, je suis toujours stressée, ça c'est un fait.

Régulièrement, il m'arrive de reprendre du travail à la maison parce que… **Ça serait intéressant de le signaler !** Mais oui, pourtant, bon c'est vrai, sincèrement! Ce qui peut être fait ou alors, je pense toujours toujours au travail. Il m'arrive de me lever la nuit et noter de ne pas oublier telle ou telle chose. Ça c'est le stress parce qu'auparavant, je n'avais pas besoin de faire cela. Je n'oubliais pas de faire telle ou telle chose le lendemain. Maintenant, je suis obligée d'avoir des aide-mémoire parce qu'il m'arrive. Bon, ici, vous avez entendu deux ou trois fois le téléphone sonner, bon, ce n'est rien ! Il arrive que le téléphone sonne coup sur coup sans arrêter. Alors, je ne sais rien faire. Evidemment. La situation, comme je l'avais expliqué tantôt, la proposition de détourner les communications… Mes collègues ne sont pas toujours contents parce qu'eux aussi ont leurs communications, ont leur travail. Donc, ce n'est pas toujours une solution, mais je suis parfois obligée de le faire. Si par exemple, le Doyen vient, bon, d'office… Vous avez vu, on est occupé, automatiquement c'est une collègue, un collègue qui prend la communication. Ça je dois dire… Mais ce qui est de dévier, je comprends parce qu'ils ont leur travail et n'ont pas toujours non plus la possibilité de faire face à tout, donc… Voilà, j'ai certainement oublié des choses parce qu'il y en a tellement !

Secrétariat de la Faculté Warocqué des Sciences Economique (FWSE)

En quoi consiste votre travail dans l'encadrement administratif des adultes en formation continue ?
Voilà, nous travaillons en parallèle avec la cellule de Charleroi. Nous intervenons, en premier lieu dans l'élaboration, la confection, la mise à jour du programme des cours pour chaque rentrée académique. Programme des cours qui passe… qui est entériné par le conseil de Faculté, le CISH et le Conseil d'administration de l'UMH.

Pouvez-vous me décrire comment se passe l'élaboration du programme ?
Pour le programme, existe, maintenant à Mons, un groupe de travail qui se penche sur cette réactualisation. Et puis, tout arrive chez moi pour préparer les annexes pour le Conseil de Faculté. Ca c'est la première étape. Après le Conseil de Faculté, il y a un procès verbal. Tout part au CISH.

Vous recevez les procès verbaux du groupe de travail ?
Oui, je reçois des notes. **Vous les mettez en forme ?** Non, je reprends le programme existant et j'amène les modifications qui ont été demandées, on établit une annexe pour l'ordre du jour du Conseil de Faculté.

Mis à part le programme ?
Donc, ça, c'est une chose, on a besoin d'un programme pour fonctionner, puis, lorsque le programme est entériné par le Conseil d'administration, qui est la dernière étape, on demande des desiderata aux enseignants ; aussi bien à Mons qu'à Charleroi, pour confectionner un horaire des cours. Donc, la grille horaire des cours se fait ici à Mons.

Vous téléphonez à chaque professeur ?
Pas par téléphone, par écrit et puis, il se peut qu'on ait des contacts téléphoniques. Mais au départ, c'est un formulaire par courrier… intérieur ou extérieur.

Ensuite, quand le programme est élaboré, vous faites l'horaire ?
Oui, il y a le programme, et peut-être en même temps, il faut parler justement de la désignation des gens. Donc, soit les cours figurent dans des charges internes, soit on fait appel… c'est une suppléance annuelle. Donc, on désigne aussi les personnes pour l'année académique. En premier lieu, moi j'interviens au niveau du Conseil de faculté. Puis, ça part au CISH, puis ça part au Conseil d'administration.

Quand vous dites que vous intervenez au Conseil de faculté, vous pouvez préciser ?
On prépare les annexes aux ordres du jour…

Vous vous occupez des PV des Conseils de faculté ?
Il y a un secrétaire qui est désigné, donc… parmi les enseignants. Et en collaboration avec lui, disons un peu pour la mise en forme et l'exécution du PV, j'interviens. Donc orienter tel extraits directement au CISH, au CA ou l'exécuter ici, au niveau de la Faculté directement.

Donc, si j'ai bien compris, une fois que les personnes sont désignées, une fois que les programmes sont élaborés, … on en arrive à l'horaire des cours, ça c'est une de mes… le premier canevas d'horaire, c'est moi-même qui le fait jusqu'à présent. Premier, second semestre, et puis, on l'envoie aux enseignants et lorsqu'ils ont réagi ou pas réagi, ça part à la

cellule à Charleroi… On fait plutôt un projet aux enseignants et puis on le fait sous une forme définitive et l'on envoie au C.A. qui entérine l'horaire de toutes les Facultés. En général, il ne rentre pas dans les détails, il l'entérine pour chaque année académique.

Est-ce que vous recevez, accueillez de futurs étudiants potentiels pour les informer ou les orienter ?
Disons qu'on peut avoir des contacts par téléphone. En général, on essaie d'orienter vers la cellule, puisque cette cellule existe, ou directement chez « Temps plein 1 » lorsqu'elle se trouve ici à Mons. On préfère laisser ça du ressort de la cellule parce qu'ils ont probablement de la documentation plus détaillée ou autre chose. Mais on peut également envoyer la brochure que nous avons.

Bien, parlons justement de la documentation et de la publicité externe ou interne. Est-ce que vous vous occupez de réaliser des brochures ou des documents d'information ?
Euh… Pour Charleroi, mais on peut demander là… nous avons la brochure générale, mais tout ce qui est spécifique, c'est « Temps plein 1 ».

Au point de vue diffusion, là aussi, c'est Charleroi ?
Oui… il y a des journées «portes ouvertes» où les gens peuvent venir se renseigner, mais de là… ce qu'on fait peut-être quand même, c'est envoyer de la documentation pour la passerelle et que ça concerne aussi bien l'information de jour, que l'information de l'horaire décalé. Mais ça, c'est le groupe publicité en coordination avec le groupe « passerelle » et … en particulier. Pour l'ensemble des passerelles, on envoie la documentation notamment dans les écoles. Donc, ça peut privilégier la formation de jour puisque c'est les Hautes Ecoles, mais il arrive que des personnes se dirigent vers les horaires décalés. Donc, on envoie des affiches, on envoie des brochures. On prend contact avec les gens et au niveau des… On fait aussi de la publicité, dans certains cas, qui peut aussi concerner les passerelles à Charleroi. Pour le reste, les contacts spécifiques et les brochures spécifiques, c'est plutôt la cellule scientifique de Charleroi qui s'en occupe, et de la publicité spécifique aussi d'ailleurs.

Donc là, il y a peut-être … qui s'en occupe. En faisant de la publicité pour Mons, on touche également le même public que Charleroi puisque la formation à horaire décalé, c'est le même programme que ce qu'on fait ici à Mons. Un chargé de cours est également coordonateur de la licence Passerelle.

Donc, lorsque vous avez une demande ici, est-ce que vous envoyez des documents ?
On peut envoyer la brochure que nous possédons. Mais si on voit que c'est ciblé sur la formation en cours du soir, on la donne à « Temps plein 1 ».

Bien, on va peut-être parler des cours et du suivi au quotidien. Je ne sais pas si vous vous occuper des problèmes des étudiants, toujours au point de vue administratif ?
Là, disons que c'est plutôt du ressort de la cellule. Les problèmes d'étudiants à quel niveau ?
A tous les niveaux, des inscriptions, papiers…
On inscrit à Charleroi ou au service des inscriptions ici, dans le hall à Mons aussi. Ca nous n'intervenons pas. Ce que nous faisons comme paperasse disons, ce sont les attestations pour les employeurs, pour les crédits d'heure. Ca se fait ici. **C'est une personne précise qui s'en occupe ?** C'est ... qui s'en occupe. Elle a un canevas figé où sont mentionnées les dates d'ouverture des cours, de fin de cours, les vacances et la répartition sur les semestres de cours. C'est « Temps plein 1 » qui les reprend et qui les apporte. Mais les compléter, cela se fait ici et c'est signé. Je les signe personnellement, mais disons que c'est elle qui le fait. L'étudiant

doit faire une demande d'attestation auprès de « Temps plein 1 » qui relaie ici et on complète une attestation pour le demandeur, on lui remet ou on l'envoie directement à l'employeur. Attestation de crédits d'heures donc, attestation provisoire de diplôme en attendant que le diplôme soit rédigé.
Les documents sont créés ici et sont relayés par « Temps plein 1 ». Alors, les bulletins, mais ça, c'est autre chose… Donc on en arrive aux horaires d'examens. Pour la confection des horaires des examens, la même chose : demande des desiderata des enseignants, confection d'un projet, et après, quand l'horaire est définitif, on le donne à « Temps plein 1 » pour affichage et on l'envoie aux professeurs sous la forme définitive aussi. S'il y a des avis pour changement, que ce soit l'horaire des cours ou des examens, là, c'est plutôt la cellule qui prend le relais. Un avis pour postposer un cours ou pour un examen. C'est la cellule qui s'occupe après du suivi journalier. Au départ, nous faisons le canevas, et après, c'est la cellule qui suit ça pendant l'année.

Donc, les professeurs téléphonent à la cellule pour annuler un cours ?
Oui pour annuler un cours ou ils peuvent le dire ici et on téléphone vite à la cellule parce qu'elles ont toutes les coordonnées des étudiants et c'est elles qui préviennent si c'est une absence pour le jour même pour que les étudiants ne se déplacent pas inutilement. Elles transmettent elles-mêmes le message… enfin, c'est eux-mêmes, je crois qu'il y a des hommes aussi à la cellule, donc… tout ce qui est journalier, c'est plutôt eux qui prennent le relais.

Pour ce qui est des examens, les notes de cours circulent par ici ?
Non, non, du tout, là c'est le service d'édition des cours et c'est « Temps plein 1 ».

Non, je parlais des résultats… Les résultats, oui, tout se fait ici. Donc, nous, nous remettons aux enseignants le… la feuille de notes sur laquelle ils inscrivent les résultats et ils vont nous la donner ici ou ils vont la remettre à la cellule va nous la remettre ici. Tout se fait ici.

Donc, la préparation de la délibération se fait ici, sous forme de tableaux qu'on va donner au jury d'examen, aux membres du jury. Quand la délibération a eu lieu, on établit un bulletin. Enfin, pas quand la délibé a eu lieu, en même temps. Pour le jour de la délibé, avec les notes d'examen qui sont revenues ici au secrétariat, on établit un tableau de classement par ordre de pourcentage et, en parallèle, un bulletin de notes individuel pour chacun des étudiants. En délibé, il y a un président et un secrétaire de jury d'examen. Le président a les bulletins. Sur le bulletin, il indique la décision du jury. Le secrétaire, sur le tableau de classement l'indique aussi. Comme ça on peut faire une comparaison au cas où, dans la foulée des délibés, il y aurait une discordance entre les deux. Puis, tout revient ici et nous comparons tout de suite en même temps que le travail dans la salle à côté. Je dicte une proclamation des réussites, qu'on tape. En même temps, on vérifie que tout concorde et on fait un affichage pour le jour même de la délibé si c'est ajourné, si le report se fait à 12, à 10. On n'affiche pas le détail des notes, mais la décision qui est prise. Alors, le lendemain ou le surlendemain, « Temps plein 1 » vient et photocopie les bulletins de notes à remettre aux étudiants. Donc, après, elle repart avec les bulletins de Charleroi et les remet elle-même aux étudiants. La proclamation se fait ici à Mons.

Etes-vous impliquée dans l'organisation de la proclamation ?
Non, je dicte la proclamation en fonction des documents qui sont revenus de la délibé. Avec une de mes collègues, on vérifie et je dicte la proclamation. C'est le doyen qui proclame, moi je ne fais que le support écrit. Il y a un avis qui a été mis en son temps en disant que la proclamation a lieu tel jour à telle heure. Le lendemain ou le surlendemain, les bulletins sont

disponibles pour que les étudiants puissent prendre connaissance de leurs résultats et si besoin, introduire un recours s'ils constatent quelque chose.

Les recours ? Nous n'avons pas encore parlé des recours, qu'est-ce que vous en faites ?
Les recours sont transmis au recteur. Enfin, ça n'est jamais arrivé. Ca fait partie du règlement d'examen. Il y a un article qui le précise : c'est le recteur qui est chargé de rencontrer le président de jury, … ça il faut regarder.

Est-ce que, dans vos tâches, vous en avez qui concerne l'information pour la suite, la transition d'une année à l'autre, avant de parler des diplômes ?
On reçoit, venant du service des inscriptions, des formulaires pour les inscriptions l'année suivante, mais « Temps plein 1 » vient trier ici… C'est mélangé avec les réinscriptions de Mons, donc, elle vient, elle trie et elle extrait tout ce qui est Charleroi. C'est elle qui assure le suivi. Donc, la réinscription… on les dépose ici, et c'est « Temps plein 1 » qui les reprend. Je crois qu'elle les envoie peut-être par courrier, ou elle les remet directement. Ca je ne sais pas comment elle procède.

Est-ce que vous vous occupez des diplômes ?
Oui, les modèles de diplômes, ça je les élabore et puis, ils sont soumis au Conseil de Faculté. Après le Conseil de Faculté, ils doivent être entérinés par le Conseil d'administration. Donc, ça c'est le canevas, et puis, on fait le diplôme ici à Mons aussi.
On les fait signer aux membres du jury, on les envoie au Rectorat. Et puis on informe les diplômés que les diplômes sont à leur disposition ici à Mons. Mais il arrive que certains nous téléphonent en demandant de le donner à la cellule. Ils préfèrent le prendre à la cellule. « Temps plein 1 » le reprend et ils le reprennent à Charleroi, signe un reçu qu'on remet à « Temps plein 1 » car on a besoin d'un reçu, d'un accusé de réception.

Après le diplôme, y a t'il encore des choses à ajouter ? Est-ce que des employeurs vous contactent pour des offres d'emploi ?
Là, les offres d'emploi, c'est à la fois Mons et Charleroi, puisqu'on a la même catégorie de diplômé ici à Mons. Si on reçoit une offre d'emploi, on la fait transiter au CICO et à l'association des diplômés, à l'AICM.

Vous avez des relations avec l'AICM ? Plutôt le Doyen. Maintenant, il y a un bureau ici à Mons, l'AICM n'est plus à Bruxelles. Ils sont revenus ici.

Est-ce qu'il arrive que des anciens étudiants vous contactent pour quelque chose ?
Ce qui arrivera, c'est l'attestation pour valider leurs années d'étude pour leur pension. Je suppose que c'est la même chose qu'à Mons. Ca, on fait régulièrement. Enfin, je ne sais pas si on est déjà arrivé à fournir ce genre d'attestation pour Charleroi. C'est tout, quand les gens ont repris leurs diplômes.

On a fait le tour, je crois, de la trajectoire d'un étudiant du début à la fin de l'année.
Oui (récapitulatif des mots clés).

Est-ce que vous vous occupez d'événement particulier, genre salon d'étudiant ou d'autres choses qui concerneraient les adultes en formation continue ?
Là, c'est « Temps plein 1 » qui fait ça. Je crois qu'il y a une soirée d'information. C'est plutôt « Temps plein 1 », propre à Charleroi, et … . C'est plutôt directement la cellule.

Est-ce que vous voyez d'autres documents dont vous avez la charge de réaliser ou de suivre ? Non, je crois que grosso modo, on a fait le tour.

Secrétariat de la Faculté des Sciences (FS)

Vous êtes Apparitrice, mais en quoi consiste votre fonction, principalement en pensant aux adultes en reprise d'études (ARE) ? Qu'est-ce que vous faites qui tourne autour de ces étudiants en particulier ?
Moi, je travaille avec « FS 1 ». Elle confectionne les horaires, moi, je les dactylographie et on regarde un petit peu à nous deux pour les horaires de Charleroi. C'est elle qui prend contact avec les professeurs. La première partie, c'est elle. Au mois d'octobre, on prépare les formulaires de congés - éducation que les étudiants doivent donner à leur employeur. Ça, c'est moi qui m'en occupe et on gère ça aussi avec « FS 1 », qui fait les dispenses de chaque étudiant. En fait, c'est calculé suivant les dispenses.

Là aussi, on a un petit problème parce que les étudiants commencent à demander les dispenses auprès des professeurs. Les congés - éducation, certains étudiants les demandent d'urgence pour leur employeur. Il y a des retards aussi, mais ce n'est pas de notre faute.

Je ne savais pas que vous calculiez les congés éducation en fonction des dispenses.
Ah ! Si. Parce que si les étudiants ont des dispenses, il faut leur décompter… S'ils ont des dispenses, il faut leur décompter leur nombre d'heures, selon l'horaire qu'on établit en début d'année. Donc, on leur enlève les heures de cours dont ils sont dispensés. En fait, c'est par trimestre. Donc, il y a trois trimestres, je pense, pour Charleroi. Un qui doit se faire en début d'année pour reprendre le nombre d'heures de cours de chaque étudiant. Et après, ça se fait au mois d'octobre, un au mois de mars (vers Pâques), un en fin d'année et alors, un tout dernier pour la session d'examens, avec les dates de session d'examens.

Il y a une échéance ? La première, si je me souviens bien, c'est l'attestation d'inscription ? Après, ce sont les attestations d'assiduité ? Oui, c'est ça. **Et, il y a une date ? Parce qu'effectivement, à Charleroi, pour le peu que j'en sais, ils réclament, ils réclament et ça devient urgent.** Oui, oui, oui, pour leur employeur c'est urgent. Il y a même des employeurs qui nous écrivent directement pour avoir les attestations. Il y a des étudiants qui ne leur remettent pas non plus. Donc, comme ça, les attestations sont directement envoyées chez eux ; donc, chez l'étudiant lui-même. Comme ça, ça ne passe pas par la ellule pour être distribué, ça va directement par courrier chez eux. Mais, on ne sait pas travailler avant le mois d'octobre puisque la session s'est terminée samedi *(On parle du samedi 18 octobre 03)*. Donc, déjà à l'inscription, à la réinscription, on prend du retard qu'on essaie de rattraper. On se demandait si on n'allait pas faire les formulaires comme ça, et puis on les aménagerait au second semestre… A cause souvent des dispenses, parce que les dispenses ne passent qu'au Conseil d'administration du mois de décembre. Donc, ce ne sera pas possible.

Quand vous dites que ça ne passe pas par Charleroi, rien du tout ne repasse par Charleroi ? Ici, c'est envoyé par courrier, directement.

Que cela soit la première ou les attestations d'assiduité ? Tout passe par courrier… Ou on prend contact avec « Temps plein 1 » et on envoie un exemplaire. C'est elle aussi qui vient chercher les diplômes des étudiants. Elle fait un petit peu le relais entre la Faculté des Sciences et Charleroi, mais ce n'est pas facile.

Les attestations d'assiduité pour les congés - éducation sont envoyées à Charleroi ou aux étudiants ? Aux étudiants, à leur domicile.

Pourriez-vous faire une description de vos tâches en général pour ce qui concerne les adultes en reprise d'études ?
Moi, je n'ai pas tellement de contacts. Ce sont des cotes que je reçois des enseignants. Pour moi, ce sont des étudiants comme les autres avec un petit peu plus de souplesse si vous voulez. **Bien, on y reviendra plus tard.**

On va parler maintenant d'information aux étudiants avant l'inscription. Je voudrais savoir si vous vous occupez de publicités ? Que ce soit de création ou de diffusion de brochures, plaquettes…
Ça, c'est le SARP qui s'en occupe. J'essaie de mettre à jour le site de la faculté des Sciences. Le mettre à jour le plus rapidement possible. Il y a les fiches ECTS aussi. Pour Charleroi, elles sont très détaillées pour qu'ils voient les cours…

C'est d'abord fait au SARP, et puis vous adaptez le site ?
Non, non, la faculté des Sciences, disons que c'est moi qui m'en occupe. Mais pour tout ce qui est information, prospectus, tout ça, c'est le SARP qui s'en occupe. Le site de Charleroi, il est en train d'être aménagé sur le site Internet. Mais je crois que beaucoup d'étudiants passent par le site informatique pour s'inscrire et prendre contact avec « FS 1 ».

C'est de la publicité le site Internet. Concrètement, ça se passe comment ? Vous recevez des informations par mail ?
Les étudiants envoient leur dossier. On leur demande d'envoyer un dossier le plus complet possible pour transmettre à « FS 1 ». Et alors là, il y a une commission puisque c'est en commun avec Bruxelles, normalement, avec l'ULB. Il y a une commission de gestion qui se réunit pour voir si l'étudiant peut s'inscrire directement en année préparatoire, en première licence. Il y a un examen d'admission.

Quand on dit « demande d'inscription », c'est le dossier d'inscription ?
Le dossier d'inscription. Il est examiné par la Commission. Et là, on écrit aux étudiants. Ça, c'est ici au secrétariat qu'on écrit. Pour leur dire : « Vous êtes inscrits à l'année préparatoire… » Enfin, vous devez passer l'examen d'admission. Après l'examen d'admission, on leur téléphone pour leur dire dans quelle année ils sont inscrits. Après, ils font les démarches d'inscription. On leur envoie une lettre officielle pour qu'ils passent au service d'inscription ; pour leur dire s'ils sont inscrits en année préparatoire ou s'ils sont inscrits en première licence avec des dispenses ou des cours qu'ils doivent prendre en année préparatoire, avec des compléments.

C'est vous qui envoyez les informations ? Oui. **Par mail ou par papier ?**
Par courrier. On leur téléphone leur résultat parce que l'examen d'admission se fait toujours assez tard. Donc, on leur téléphone leurs résultats. Et puis, « FS 1 » et … préparent une note et on leur envoie d'ici la décision du jury.

Mais, pour en revenir à la première demande, c'est-à-dire au dossier de candidature…
Là, il est examiné par la Commission c'est-à-dire les gens de Bruxelles et les gens de Mons.

Mais, vous les recevez… Ce n'est pas nous. On les renvoie tous à « FS 1 ». C'est elle qui gère.

Ils ont la possibilité de faire cela en ligne, sur le site Internet si j'ai bien compris ?

Oui, oui, ils peuvent envoyer leur dossier par Internet. On transmet toujours à « FS 1 ». Mais il est sur le site informatique, donc, ça arrive toujours chez elle.

Revenons à la publicité et au site Internet. J'imagine que vous recevez des informations pour changer le site, pour le mettre à jour ?
C'est le programme des cours. Disons que c'est en fonction de l'acceptation au CISEM. La modification du programme doit être acceptée au CISEM et puis on la transmet à la personne qui est responsable du site informatique sur Internet. Le plus dur, c'est d'avoir les fiches des enseignants. Enfin, pour Charleroi, ça va. Il faut dire aussi qu'à l'avenir, on va mettre les horaires en ligne. Oui, on va essayer de mettre les horaires en ligne. Enfin, ils y sont maintenant. Enfin, Charleroi n'y est pas encore, mais ça va venir. Comme ça, ils pourront consulter leur horaire aussi via Internet, les modifications des cours. Mais je crois que la cellule, quand il y a des changements d'horaire avec les professeurs, téléphone régulièrement aux étudiants.

Je ne savais pas que l'horaire allait être en ligne. Aujourd'hui ! **C'est bon à savoir.** On essaie d'améliorer tout doucement. **Vous n'êtes pas en faculté des Sciences pour rien.** *(Rires)*

Vous ne jouez pas de rôle dans la créa… De contacts avec les étudiants de Charleroi, non. Rien ! Et au point de vue publicité… **Dans la diffusion par exemple, vous n'avez pas un rôle à jouer dans la stratégie de diffusion ? Envoyer un mailing, des choses comme ça ?**
C'est rare ça. Avec Charleroi, c'est très rare. **Il y a une personne qui s'occupe de ça ?** Tout passe, tout part de « FS 1 ». C'est elle qui est la cheville ouvrière de…

Et pour quelles raisons ? Pourquoi « FS 1 » et pas … par exemple ? Il va partir à la retraite l'année prochaine. Donc, « FS 1 » a travaillé avec lui depuis le début et je crois que c'est elle qui reprend beaucoup. Et puis, « FS 1 » a moins de cours que ... à faire et moins d'examens, donc c'est elle qui… Il faut dire aussi qu'au secrétariat, l'année passée, nous n'étions que deux, c'est peu d'effectifs. Cette année-ci, on est en renfort, donc, on essaie d'améliorer. Comme l'horaire, l'horaire des examens est fait ici pour Charleroi. Mais, c'est beaucoup des arrangements avec les professeurs, enfin faut dire à Charleroi. C'est souvent à fixer avec les enseignants. **L'horaire ? Moi ce que j'en sais…** L'horaire des examens ! **Ah ! L'horaire des examens ! Je crois effectivement qu'il y a pas mal de « hors session ».** Oui, il faut les comprendre aussi parce qu'ils travaillent et ce n'est pas quelque chose d'évident de faire la licence le soir. C'est souvent après 18h, et quand on a travaillé toute une journée. Je crois que cette année-ci, il y a assez bien de diplômés quand même. Ah ! Oui, j'ai fait… Combien ? 11 diplômes.

Bien, au niveau représentation, participation à des événements internes ou externes, style « salon de l'étudiant » ou « portes ouvertes », vous vous occupez de cela ?
En général ici, oui. Les « portes ouvertes » d'ici, oui, mais pas de Charleroi. De Mons oui, mais pas de Charleroi. Les salons, ce n'est pas nous qui nous… En général, on essaie de trouver des étudiants et des représentants de Faculté ; mais c'est le SARP qui s'en occupe. La publicité est faite au SARP. Tout ce qui est brochure, journée « portes ouvertes »… Bon, on les prépare et modifie ici, mais c'est fait au SARP ; ça se fait beaucoup là-bas !

Bien, imaginons que je sois un étudiant, je vais voir ce qui se passe en sciences car je vais peut-être m'orienter dans un des secteurs de sciences… On vous demande si vous

travaillez, vos diplômes. **Oui, bon, comment puis-je vous contacter ?** Sur le site de l'Université, les numéros de téléphone sont bien renseignés. Les mails aussi !

Vous recevez aussi des étudiants physiquement ? De Charleroi ? C'est très rare. M'enfin bon, la porte est ouverte.

Si jamais vous avez une demande d'information pour Charleroi, vous faites quoi ? Vous donnez l'information ou vous renvoyez vers Charleroi ?
On transfert vers « FS 1 ». Non, on essaie de renseigner l'étudiant, puis on transfert vers « FS 1 » puisque c'est elle qui prendra la décision finale. Pas la peine d'embêter Charleroi. **Non, mais, pour l'organisation pratique, par exemple ?** Les étudiants ne téléphonent pas ici. Donc, pour l'organisation pratique, c'est directement à la cellule. **Oui, mais je me disais que, peut-être que les gens téléphonent parfois ici !** Ça arrive, mais c'est beaucoup à la cellule qu'on téléphone. **Ça commence à être connu aussi !** Oui, ils ne nous connaissent pas, je dois dire. S'ils nous connaissent, c'est par téléphone. Et encore, on a un vague contact au début de l'année en disant : « Vous rentrez votre dossier et il sera examiné ». Puis on leur téléphone et c'est fini. On n'a pas de contact. C'est ce qu'on disait ; « Temps plein1 », elle les « chouchoute » comme ses petits enfants. C'est normal.

Donc, vous dévoyez sur Charleroi ou vous donnez déjà des informations ? On donne déjà des informations.

Lorsque quelqu'un vous téléphone, vous conservez une trace, une fiche signalétique ?
Si on l'a par téléphone, on demande de nous envoyer un dossier complet. Mais une fiche d'étudiant pour Charleroi, on ne les a pas. Les dossiers étudiants, ils sont à Charleroi. C'est ça qui est ennuyeux, parce que tout est séparé pour le moment.

Après ce coup de téléphone, vous faites un envoi d'information, une brochure ?
Quand ils ont rentré leur dossier… **Avant de rentrer le dossier ? Un étudiant téléphone pour avoir des informations, donc…** Oui, on leur envoie une brochure s'ils le demandent. Mais toutes les informations sont bien définies sur le site. Ils sont informatisés. Là, ils font très attention. Pour les informaticiens, le site est bien fait, je crois que tous les renseignements sont dedans. **C'est vrai que, quand ils viennent me voir à Charleroi, j'ai parfois l'impression qu'ils en savent plus que moi !**

Autre chose sur ce point ? Je dois dire que « FS 1 » et (…) font très attention pour ces étudiants-là ; pour que le site soit mis à jour le plus vite possible pour qu'ils puissent le consulter d'où ils travaillent. C'est quand même très intéressant pour eux.

Imaginons qu'un adulte en reprise d'études vous téléphone, vous demande un renseignement. Vous vérifiez ses acquis antérieurs, ses formations antérieures ?
Oui, ça oui ! Il faut leur demander si leur diplôme a toujours… Oui, il faut voir. On a la même chose. On rencontre aussi des étudiants qui font des (…) maintenant et qui font des agrégations. C'est tout à fait différent de Charleroi (…) parce qu'il y a des personnes qui sont enseignantes et qui reviennent ici. Le seul problème, c'est que, pour eux, au niveau de l'agrégation, je ne sais pas si il faut en parler, il y a des cours d'agrégation qui se font en cours du jour. On ne fait rien au soir et ça c'est un drame pour certains enseignants. Et le CAPAES, c'est la même chose, c'est une organisation interne.

Pas uniquement l'informatique, mais, quelle que soit la… Partout Les professeurs ne veulent pas faire cours. S'ils font un cours commun avec le cours de jour, ils vont le faire à dix heures du matin. Ils ne le mettront pas à cinq heures.

Il vous arrive de faire de l'orientation ? C'est-à-dire qu'un étudiant n'a pas un diplôme requis pour rentrer ici. Il vous arrive de le conseiller, de faire autre chose ?
Pour Charleroi ? **Oui.** On leur dit qu'ils doivent passer l'examen d'admission (…) on leur dit quand même ce qu'ils ont comme diplôme et sur leurs connaissances… Il y a des diplômes qui sont faits suivant leurs capacités de travail, leurs acquis antérieurs. Ça oui, il y a des diplômes qui sont confectionnés comme ça. Qui n'ont pas le diplôme requis, mais qui ont travaillé tout le temps en informatique. On a plusieurs modèles de diplômes qui prévoient ça. Mais les réorienter autrement…

Quand vous dites plusieurs modèles de diplômes, c'est-à-dire ?
Ce sont les diplômes différents suivant ce qu'ils ont fait antérieurement. S'ils sont universitaires ou gradués.

Donc, quelqu'un qui termine la licence en informatique orientation gestion à Charleroi… Tout le monde n'aura pas le même diplôme ?
Non. Enfin, si ! C'est un diplôme de licencié en informatique, mais les attendus sont différents. **Ça, je ne savais pas que c'était mentionné sur le diplôme !** On peut peut-être aller chercher les modèles ? **Je croyais que, une fois qu'on était admis, c'était le même modèle.** Oui, tout le monde repart avec le même diplôme, mais avec des attendus différents. C'est la première année que je les fais moi-même, j'ai eu un peu de mal.

Oui, donc là, cela dépend vraiment de la manière dont ils ont été admis à la formation ?
Oui, c'est ça. Puis, il y a l'arrêté du 15 mars 1999. Il y a un décret. Selon qu'ils sont rentrés avant ou après, qu'ils sont gradués en informatique, c'est différent. Il y a 14 modèles différents. **Et tout ça pour combien de diplôme ?** Cette année-ci, pour onze, onze qui ont réussi. On en a fait 22, mais il y en a qui n'ont pas réussi. **C'est personnalisé ça, c'est le moins qu'on puisse dire !** On tient toujours une copie.

Comment savez-vous qu'il faut faire comme ça ? Qui vous a expliqué ?
Il faut bien regarder, suivant leur dossier, ce qu'ils ont fait. S'ils sont universitaires. S'ils sont étrangers aussi. S'ils sont dispensés. **S'ils ont été admis sur la base de leur expérience.** Oui, c'est ça, s'ils ont des connaissances suffisantes pour suivre des cours, des études de licenciés, conformément à l'article 11 du Décret. Il y a des dispenses aussi (…) Ça dépend si c'est une année préparatoire ou s'il passe directement en première licence, que certaines parties du cours (…) **Et ça, ça dépend de l'épreuve d'admission ?** Oui, et de leur parcours avant. **Comme vous disiez, de l'examen du dossier au départ ? C'est ça ? Puisque chaque dossier est une candidature.** Cette année, j'ai remarqué qu'il y avait beaucoup de gradués grâce à la passerelle. Puisqu'il y a beaucoup d'étudiants qui… Ici, c'est un ingénieur. Parce qu'on leur donne la chance de le faire en trois ans, pour ceux avec l'année préparatoire. **Trois ou deux ans ?** Trois ou deux ans. Ici, c'est quatre ans, il y en a qui mettent plus longtemps que ça, parce qu'ils travaillent. C'est difficile. Déjà pour avoir l'attention, je crois qu'après une journée de travail, suivre trois heures de cours. Je trouve que celui qui sort, c'est déjà bien.

Il vous arrive d'expliquer aux adultes les modalités des tests d'admission ?

On leur dit qu'il y a une épreuve d'admission avec certaines matières. Bon, on regarde aussi un petit peu sur le site, s'ils n'ont pas Internet. Tout est expliqué sur le site. Je ne sais pas si vous êtes déjà allés le voir ? **Non, malheureusement, je n'ai jamais été.**

Bien, vous allez sur le site informatique et vous allez voir ! **Je suis plutôt brochure, moi.** Nous aussi, on est comme ça. J'ai plus facile à lire sur une brochure que sur l'ordinateur, je dois dire.

Vous avez un rôle à jouer dans l'organisation de ces tests d'admission ? Du début à la fin ? Non, ce sont les professeurs qui s'en occupent. Ils vont le samedi matin avec leurs questions et ils corrigent leurs questionnaires. **Vous disiez tout de même que c'est vous qui contactiez les étudiants pour leur (…)** Ah ! Oui, ... nous fait un petit tableau. On leur téléphone chaque fois pour leur dire. Parce qu'ils doivent s'inscrire. D'abord leur dire qu'ils ont réussi, soit l'année préparatoire… Enfin, ceux qui sont admis en quelle année, et les cours. C'est toujours en dernière minute. C'est toujours le vendredi qu'on téléphone pour leur dire qu'ils doivent commencer les cours soit le lundi, le mardi ou… Donner un petit peu l'horaire par téléphone parce qu'ils n'ont jamais été à Charleroi.

Mais, avant même l'épreuve d'admission, lors de l'examen du dossier, par la Commission UMH-ULB, Vous avez quelque chose à préparer ? Je ne sais pas, un récapitulatif, un dossier ou quelque chose comme ça ? Non. C'est « FS 1 » qui les fait au fur et à mesure. On les dactylographie après, mais il y a quelqu'un du secrétariat qui s'en occupe. Elle fait un fichier par après avec les décisions et toutes les coordonnées des étudiants pour les avoir.

Quant à l'information des résultats, c'est aussi à Charleroi que ça se passe ?
Les résultats, non. Disons qu'on fait des tableaux. On prépare les délibérations. Tous les professeurs délibèrent à Charleroi et… Les tableaux ne sont jamais complets parce que les deuxièmes licences passent leur mémoire. Mais, ils délibèrent le jour même. (…)

On parle des résultats à l'épreuve d'admission. Ah ! L'épreuve d'admission, là, ils reçoivent une lettre. Mais on les prévient d'abord par téléphone. **Et qui est-ce qui fait ce travail ?** Moi. Enfin, le secrétariat. **Parce qu'à Charleroi, on reçoit un récapitulatif, la liste des personnes qui ont présenté l'épreuve.** Disons que ça se fait ici. **Ce n'est pas… Ça pourrait être au niveau des dossiers aussi ?** Bien, là, c'est … qui nous la donne et on la fait… Enfin, c'est une collaboration avec « FS 1 » et les enseignants en informatique. **Ils vous envoient les résultats ?** Ils ne sont pas loin, donc, ils viennent et on les fait soit ensemble ou…

Bien, on a parlé des examens d'admission, on va parler maintenant de l'inscription tout simplement. Avez vous un rôle à jouer dans l'inscription ?
Rien du tout. A part leur signaler la prescription ; en quelle année ils doivent s'inscrire. **C'est le service des inscriptions à Warocqué qui s'occupe de ça ?** C'est la cellule. Ils vont à Charleroi. Je crois qu'ils s'inscrivent plus à Charleroi qu'ici.

Vous devez vérifier les preuves que le futur étudiant apporte ? Ce qui est parfois difficile, c'est que les dossiers sont à Charleroi. Et nous, parfois, on nous demande des renseignements ou des statistiques et on n'a rien grand chose. **Par rapport au dossier d'inscription ?** *(Pas de réponse)*

Au niveau des demandes de dispense, vous avez un rôle à jouer, en plus de faire transiter des informations ?
Oui, les dispenses doivent passer au Conseil de faculté (C.F.) et au Conseil d'administration (C.A.). On va récolter les dispenses. On va faire un tableau qu'on va présenter au C.F. de sciences, et puis au C.A. pour les accepter. Et puis, on communique les dispenses à Charleroi. On envoie toujours une copie par fax. On procède comme cela. **Apparemment, ça vous ressert lors de l'établissement des diplômes ?** Ah ! Oui, bien sûr. Ça doit passer officiellement au C.A.

Je suppose qu'au niveau des frais d'inscription, des aides financières, c'est à Warocqué que ça se passe ? C'est au service social et des inscriptions.

Bien, on va parler de gestion quotidienne, de suivi des étudiants. Avez-vous à gérer des valves ? Non, c'est à Charleroi. **On peut imaginer qu'il y ait des valves ici aussi. Je ne sais pas…** Non, pour Charleroi, il n'y a rien. Il est question de faire des valves électroniques ici. Donc, il y a moyen d'inclure Charleroi, mais… Ce n'est pas encore opérationnel.

Au niveau de l'horaire des cours, c'est vous ?
C'est « FS 1 ». Moi, je le dactylographie, c'est tout ! Et puis, on l'envoie aux professeurs pour acceptation. Et puis, on fait des modifications s'ils veulent.

Donc, « FS 1 » propose un horaire aux professeurs… On le dactylographie. On leur envoie. On leur demande s'ils sont d'accord. **Vous le modifier éventuellement et puis, ça revient chez vous ? J'imagine que ça doit être aussi approuvé par le C.F. ?** Les modifications de programme, ça passe au CISEM et au C.A. **Et une fois qu'il est fait, qu'est-ce que vous en faites ? Une fois qu'il est approuvé ?** On l'envoie à Charleroi.

Et, en général, vous faites ça quand ? Vous faites ça au mois d'août ? Fin août. Toujours en dernière minute. **Oh ! Toujours à temps !** Oui. Ce n'est pas facile parce que, comme il y a des personnes de l'ULB, on a difficile à… **Et puis, moi ce que je me demandais, c'est s'il y a des concurrences entre les différentes formations, puisque certains cours sont communs ?** Oui, il faut toujours attendre que les sciences économiques aient fini leur horaire de cours pour partir d'une base. Puisque c'est des cours communs, ça doit être en même temps. **Donc, vous vous basez… Vous attendez…** D'abord les cours communs, puis, il faut se mettre dans des trous pour tout. Nous, la Faculté des Sciences, on attend pour tout : les horaires de toutes les facultés, y compris les horaires de la Faculté polytechnique, n'est-ce pas ! **Il y a des rapports avec la Faculté polytechnique ?** Oui, en licence sciences-math, il y a des cours communs. Des cours communs dont on attend l'horaire. Comme leurs horaires se font très tard. **Ça a l'air assez compliqué en effet !** Donc, en fait, la période fin août - début septembre, on carbure. Notre horaire de cours était prêt avant les vacances, donc au mois de juillet. Puis, on a dû tout changer au mois de septembre. On a dû tout changer pour la Polytech. Voilà !

A Charleroi, il faut encore trouver des enseignants qui travaillent le samedi. Parce qu'il y a cours le samedi matin. **On est d'accord ! Ça, c'est « FS 1 » qui négocie ?** Oui, les professeurs envoient leurs desiderata au Centre, et puis on transmet à « FS 1 » aussi. Et c'est elle qui négocie, pas toujours avec les mêmes, si j'ai bien compris. Parce que depuis le début, c'était toujours avec les mêmes le samedi, mais je crois que, cette année-ci, ça a changé.

Est-ce que vous avez à gérer la diffusion de notes de cours ou de document… je dirais plus pédagogiques, bibliothèque, etc. ?
Non.

Gestion des locaux ?
Ça, c'est moi. On ne sait même pas ce qu'il y a à Charleroi. Il ne doit pas y avoir tellement de problème de locaux là ? Ou si, quand même ? **Vous plaisantez ? C'est le problème !** Pas tant qu'ici, en tout cas. On va bientôt avoir les tonnelles dehors. **On pense à mettre une véranda dans la cour à Charleroi.** Une démontable, vous nous la prêterez ! Ici, on se bat pour avoir une salle. On en vient aux mains ! **Et vous êtes sûrs de gagner, c'est ça ?** Oui. On est les derniers sur les locaux. Pour tout !

Voyez-vous des documents, des attestations que vous avez l'habitude de faire de temps en temps, dont on n'a pas parlé ?
Les réussites, les bulletins avec les points, les attestations boursières que « Temps plein 1 » vient chercher. **C'est sur demande ?** Non, on le fait de façon automatique en deuxième licence pour l'attestation de réussite. **Pour des demandes de bourses d'études, je ne sais pas si ça passerait par ici ?** Non, ça passe directement par… **Parce qu'il y a une partie à remplir par l'établissement. Je sais qu'on renvoie vers Mons, mais je ne sais même pas à qui ? J'imaginais que c'était au secrétariat. Il n'y en a peut-être pas beaucoup, le nombre doit être assez insignifiant.** Non, ce n'est pas beaucoup parce qu'ils travaillent. (…)

Donc, pour les attestations de réussite, après la délibé, vous recevez des tableaux de la délibé et vous remplissez un canevas, un document tout prêt? On peut vous montrer les attestations de réussite… Voilà ! **Il y a aussi des attendus sur les attestations de réussite ou des choses comme ça ? Il faut chaque fois noter des choses ?** Pour Charleroi, voilà ! Non, non, tout se fait automatiquement, j'ai un logiciel qui imprime. Donc voilà, cette année-ci, ils sont partis avec ça comme tableaux. Enfin, non, celui-ci, on doit le compléter parce qu'on n'a pas eu le mémoire. **Et qui a conçu ce logiciel ?** Quelqu'un qui donnait cours d'informatique ici, mais qui est parti et qu'on a du mal d'avoir. Alors, ils partent avec un tableau, puis avec des feuilles de délibération. C'est comme ça. Et ça, ce sont les avis que l'on affiche aux valves. Je ne rentre les informations qu'une fois. **Tout est automatisé !**

Donc, forcément, après la délibé, il y a la proclamation qui est affichée, c'est ça ?
Oui, c'est ça. Ça se passe ici. C'est quand ? C'est lundi que j'ai faxé un fax à la cellule pour affichage. **Mais, on reçoit le fax rapidement, mais, on reçoit aussi une version papier si j'ai bon souvenir.** Oui, il y a les deux. **Et comment parvient-elle, par courrier ou…** Par courrier ou, si on voit un professeur qui va à Charleroi, on lui donne parce que les professeurs de médecine vont à Charleroi. « Temps plein 1 » passe régulièrement par ici. Disons qu'on faxe pour éviter que les étudiants attendent inutilement et, officiellement, il y a un document qui suit. **Et, c'est aussi le cas pour d'autres avis, par exemple, parce qu'on parlait des valves ? Vous dites que vous n'avez rien à avoir. Est-ce que par rapport aux avis quotidiens, vous avez quelque chose…** Non, on n'a rien eu.

Ça, c'est… ? Ça, c'est les bulletins qu'ils reçoivent. **Ce sont les bulletins ! Donc, les professeurs vous envoient les notes ?** Les points, on les reçoit par mail ou par … Ça, c'est les feuilles de notes. Voilà, donc, là, il y a des commentaires dessus. Tout ça, c'est le même logiciel. **C'est pour les délibés ça ?** Ça c'est les feuilles de notes, c'est pour les examens avec mes commentaires pour établir les diplômes. **Donc, chaque prof reçoit ça et il le complète ?** Oui c'est ça. Et il le renvoie. Il note le nom de son cours, le prof et il renvoie les

points. S'ils ne veulent pas le renvoyer, ils viennent. Par mail, du moment qu'on a une trace. Par téléphone, ça, ça ne va pas ! (…)

On permet à nos étudiants de passer les examens un peu quand ils veulent. On met les cotes « au frigo », comme on dit, et on va les rechercher d'année en année. Il faut des preuves officielles, mais… On fait parfois des fouilles. Je crois qu'on est une petite université, on peut faire ça pour les étudiants : voir s'ils ont réussi, aller rechercher les cotes de l'année précédente.

Vous faites cela à la demande de l'étudiant ou spontanément ? Non. Si le prof a oublié une note ou si ce n'est pas la même, on vérifie. On regarde un petit peu pour pas recontacter les professeurs. Ce n'est pas moi, c'est un profeseur qui tranche ! **Parce que les bulletins sont bien clairs. C'est chaque fois indiqué : report à 12, report à 10…** Ah ! Oui, c'est fait automatiquement. C'est obligatoire.

Vous voyez d'autres attestations ? Les congés-éducation, on en a déjà parlé. Toujours par rapport aux avis, donc, s'il y a un changement d'horaire à Charleroi, vous n'êtes pas forcément au courant ? Non, on ne modifie pas l'horaire de Charleroi. **Mais, pourtant, si vous voulez tenir le site à jour…** Oui, c'est ça ! Mais ça, on le demandera. C'est parce qu'on a mis les horaires de cours de cette année-ci. Enfin, on a essayé, puisqu'on les a mis ce matin et on s'est dit : « Tiens, il faudrait bien intégrer ceux de Charleroi ! » Donc, là, il faudrait prendre contact avec « Temps plein 1 » et qu'elle nous les communique. Ça va vite. **Ça ne me paraît pas impossible.** Mais non, enfin, par mail, c'est plus facile ! Mais je crois qu'il y a moins de changements d'horaire à Charleroi qu'ici. **Je crois que c'est assez régulier. Bon, parfois, il y a des cours qui tombent, mais ça, c'est …**

Bien, avez-vous des relations à gérer entre les étudiants et professeurs ? Non, je crois qu'ils se débrouillent comme des grands !

Bien, avez-vous des relations à gérer entre les étudiants ?
Je crois qu'il n'y a pas de problème avec la cellule et les étudiants ; et je crois que le professeur n'a pas beaucoup de problème. Si ? **Apparemment, non. Parfois, j'ai du mal à distinguer les étudiants des enseignants !** Ah ! Oui, ça, je n'en doute pas, surtout qu'ils sont jeunes cette année-ci à Charleroi. Et il y en a un qui est plus vieux que moi, non ? L'étudiant là ? Non, mais cette année-ci, ils ont … qui est tout jeune aussi. Ah ! Oui, il est à Charleroi lui… ? **Je ne connais pas ! Il vient peut-être, mais je ne suis pas là. Enfin, je suis là…** On le prend pour un étudiant. (…) Oui, il y a une jeune génération de profs. Une nouvelle génération de profs de moins de trente ans. **Ça se passe bien avec eux ?** Oui, ici on n'a pas de problème avec eux. Il y en a qui sont plus compliqués que d'autres, mais ça, c'est comme partout !

Avez-vous parfois à concevoir ou à diffuser des documents ou des informations concernant des activités internes à l'UMH ? Je veux dire des activités plus socioculturelles… Là, je pense que les étudiants de Charleroi sont tout à fait oubliés.

Je pense, par exemple, au Télévie !
L'année dernière, … avait proposé de faire quelque chose pour le Télévie à Charleroi, mais je ne sais pas si ça a eu lieu ? **Ce n'était pas …, mais il y a eu le départ des 1000 kilomètres à vélo.** Oui, ils ont fait ça. Mais ils avaient voulu faire une soirée dégustation de vin ou quelque chose comme ça, mais je ne pense pas qu'elle ait eu lieu.

C'est vrai qu'il en avait parlé. Parce qu'on avait dit une fois : « Il ne faut pas les laisser tout seuls là-bas !» Cette année-ci, je crois qu'il y a eu un petit verre à la proclamation à Charleroi. Et il faut aller faire des crêpes à Charleroi. **Ah ! Vous êtes les bienvenues.** L'année passée, j'étais saturée de crêpes parce qu'on a fait des crêpes pour le Télévie à la Chandeleur, cette année-ci, c'est du potage au potiron. **Et vous vous en occupez ?** On va s'en occuper le 31 octobre. L'année passée, j'ai fait des crêpes toute la journée. Il ne fallait plus me parler d'une crêpe ! Enfin, quand on voit venir le Télévie, on se dit qu'il faut penser aux étudiants de Charleroi pour pouvoir les intégrer. Mais je ne sais pas s'ils vont s'intégrer parce que, quand ils ont fini leur travail… Enfin, il faut peut-être leur demander. Oui, leur travail et la vie de famille, je suppose ! Oui, il y a des étudiants qui viennent d'un peu partout. Il y a déjà des étudiants de Liège, de Namur…

Au point de vue transition d'une année à l'autre, il y a des tâches bien particulières ? Les décisions du jury sont affichées. C'est à peu près tout comme contact… « Ont des dispenses »… Ça c'est des gros trucs étudiants-professeurs, comme les dispenses non officielles.

Au point de vue modalité de réinscription ? Disons que moi, je rentre les résultats le plus tôt possible dans le logiciel du service d'inscription, en ligne. Donc, ils sont avisés très tôt. Ils ont une copie papier aussi. **Point de vue réinscription, je suppose que c'est toujours au service des inscriptions ou à Charleroi que ça se passe ?** Je suppose qu'ils ont la même chose ? Nous, après la première ou la deuxième session, on reçoit des formulaires de réinscription avec le virement. Je suppose qu'on le distribue aux étudiants ? Je ne sais pas ! Je suppose qu'on fait ça parce qu'ils ne viennent pas. **Ils ne viennent pas par ici ? Ils passent directement par le service des inscriptions ? Parce que, je crois, à la faculté Warocqué, ils passent par le secrétariat de la faculté. Où il y a un tri, justement, en fonction de…** La réussite ? **Voilà !** Ils peuvent le faire par courrier aussi. **Faut dire : « Pour celui-là, on peut le donner ; pour celui-là, il faut attendre parce qu'il a une deuxième session. Ce n'est pas vous qui vous occupez de ça ?** Charleroi, non. C'est « Temps plein 1 ». Enfin, je suppose que c'est elle. Je suppose que ça se fait ! **Ça se fait, oui, mais ce n'est pas forcément elle.** Non, non, c'est la cellule. C'est vrai qu'on dit « Temps plein 1 » pour tout. On a des contacts avec « Temps plein 1 ». C'est le lien. Non, ils ne passent pas par ici, c'est vous qui faites tout.

On a parlé d'un diplôme, mais j'aimerais en savoir plus sur la trajectoire, sur la conception d'un diplôme. Donc, vous avez les notes, les bulletins, les résultats de la délibération… Oui, en fait, pour Charleroi, j'imprime carrément les bulletins parce que, étant donné qu'il y a des dispenses dans plusieurs années… J'imprime les résultats de l'année préparatoire s'il y en a un, première licence et deuxième licence. Et je vois s'il y a des dispenses de cours et je note. Ici, je n'ai pas de canevas pour Charleroi parce que c'est tellement différent de l'un à l'autre. Ici, vous voyez 14 modèles différents…

Et les modèles ont été approuvés par… Par le C.A. sans doute ! **C'est toujours la… le trajet.** Le cheminement, c'est le C.F. et puis le C.A. Pour les horaires, c'est C.I.S.E.M. et puis, c'est le C.A. Il y a toujours un organe entre le C.A… Et les modifications de programme, elles passent d'abord à l'institut d'informatique. C'est eux qui discutent d'abord, enfin, dans tous les instituts. Et de l'institut d'informatique, ça passe d'abord au C.I.S.E.M. puis au C.A. pour les modifications de programme ou autre chose. Ça va passer à l'institut, ça passera en Faculté et puis au C.A.

Comme les dispenses, je suppose qu'elles vont être approuvées par l'institut d'informatique et puis ici. Je ne sais même pas si on fait ce système-là. Je suppose que si le professeur est d'accord, je crois qu'on peut dire tout de suite qu'il a sa dispense et c'est rare quand le C.A. refuse une dispense. Ils ne sont pas aptes à juger. **Chaque professeur, en théorie, donne un avis ; mais en pratique c'est le dernier mot.** Oui, c'est ça.

Au point de vue signature, vous les envoyez au C.F. en un bloc et les professeurs responsables les signent ?
Disons ici, pour Charleroi, c'est différent des autres. J'ai commencé à faire ceux-là d'abord et on les a donnés à « Temps plein 1 », non, à … pour le jour des délibérations. Il les a déjà fait signer. Comme ça, il y a le maximum de signatures. Je n'ai pas eu le temps de le faire pour la première session. **Et après, ils reviennent…** On invite les étudiants à revenir ce jour-là. **Et ensuite, « Temps plein 1 » vous les rapporte ?** Non, c'est ... qui est revenu avec. Lundi, c'est… Oui, c'est lui qui s'occupe des délibés. **Et il les rapporte pour vérifications ?** Vérifications, il les a déjà vérifiés avant !

Et les signatures ? Ça doit être signé par les autorités de l'université ? Ah ! Oui, ça doit être signé par le Recteur. C'est lui qui vérifie tout. Enfin, son service. Et le sceau. Ça passe aussi au service d'inscription pour vérification aussi. Et après, les diplômes reviennent chez nous avec la signature du Recteur. Et à ce moment-là, on prévient l'étudiant qu'il peut venir le chercher.

Et pour les attestations de réussite, ça, ce n'est pas signé par les professeurs, simplement par le Doyen ? Par le Doyen. **Et puis, un sceau de l'université ?** Un sceau, oui un sceau. Et ça, ils l'ont avec leur bulletin en attendant leur diplôme. **Donc, ils viennent rechercher leur diplôme chez vous ou il est envoyé sur demande ?** Oui, ils viennent ici. C'est rare quand on l'envoie. **Il faut des enveloppes assez grandes !** Oui, et il arrive qu'ils se perdent.
C'est par recommandé, et cela coûte cher ! Oui.

Et une fois que l'étudiant a son diplôme, il part dans la nature ? Vous avez encore des contacts ? Non, non, avec Charleroi, non ! Je crois que le service d'informatique a encore des nouvelles parce que « Temps plein 1 » les « chouchoute » aussi. Ça, vous pouvez lui poser les questions.

Est-ce que vous avez des contacts avec des employeurs, éventuellement, qui vous téléphoneraient ? On communique certains diplômés. On leur fait remplir un formulaire comme quoi on peut donner leur adresse ; parce que, normalement, on ne peut pas donner l'adresse d'un étudiant. Donc, ils doivent remplir un formulaire. On a prévu un formulaire… **Oui, il est à Charleroi. Je confirme !** Il est à Charleroi ? Oui. Alors, l'étudiant signale si on peut donner son adresse et, quand on nous envoie une offre d'emploi, on lui envoie. On envoie l'adresse ou on envoie l'adresse des étudiants quand on…

Donc, il vous arrive de recevoir des coups de fil d'employeurs ! Oui. **Et vous diffusez l'information.** On les communique aux étudiants qui ont donné leur autorisation.

Est-ce qu'il vous arrive de participer à des enquêtes ? Des chercheurs qui vous demandent des données ou de remplir des questionnaires. Non.

Il y a une association d'anciens ? Oui. **Il vous arrive de travailler avec eux, de diffuser des informations?**

Elle ne marche pas très bien l'association d'anciens de la FS. **C'est pour toute la faculté ou ce n'est rien que pour l'Institut d'informatique ?** C'est pour toute la faculté, mais ça ne marche pas très bien les anciens. Ça n'a jamais bien marché en FS. *(A une autre personne qui a ri)* **Vous ne saviez pas que ça existait ?** Non.

Si vous voyez d'autres choses particulières dont on n'aurait pas parlé dans les tâches quotidiennes ? Ce dont on a parlé, par exemple : les modifications d'horaire. Maintenant, si la cellule veut bien nous les communiquer… **Ah ! Bien, on va essayer.** Et nous, on modifiera les horaires au fur et à mesure.

Vous disiez au tout début… Ça à l'air de poser problème le fait de ne pas avoir de dossier par étudiant. Si j'ai bien compris !
Parfois, oui. Les renseignements, on doit aller les chercher un petit peu partout. **Et de quoi vous auriez besoin alors ?** Par exemple, le classeur de présentation de l'étudiant, des dossiers, c'est une collègue qui les a. Donc, si on a besoin de quelque chose, il faut toujours la déranger et lui demander. Ici, on a… **Quoi, les coordonnées etc.** Les coordonnées, on les a sur le site. On sait consulter et puis, on a rempli un tableau avec les étudiants de Charleroi, leurs coordonnées et tout ça… **Vous avez accès au programme du service des inscriptions ?** Comme on l'a fait nous même, on a accès. **Pardon ?** On l'a dactylographié nous même, donc on a accès. **Mais, vous avez accès au SIC !** Oui, mais on a d'autres renseignements sur la manière de… Parce que « FS 1 » demande… Il y a les mails. Pour le SIC, il n'y a pas à changer tous les ans. Donc, ça, ça change. Avant, c'était une ancienne collègue qui s'en occupait. Cette année-ci, c'est une autre qui a rempli le canevas. Donc, au début de l'année, elle en sort une copie. Elle nous l'envoie.

Et, pour les étudiants de Mons, vous avez un dossier étudiant ici ? Oui. On a un dossier **Tous les étudiants ?** Oui. **Où ça ?** Ici, au secrétariat. On a un dossier et des fiches avec photo. **On a un dossier à Charleroi, mais c'est difficile de…** Moi, j'ai une fiche pour chaque étudiant de Charleroi et un dossier aussi. Mais, on met ce qu'on peut dedans. On a quelques fois pas grand chose, on a du mal d'avoir les photos. **Bien on va demander 6 photos par étudiant à l'inscription !** *(Rire)*

Dans les tâches quotidiennes, autre chose qui concernerait les ARE ?
Non, je trouve que c'est beaucoup la cellule qui travaille. **Bien, écoutez, nous, nous sommes parfois en deuxième ligne et je me demande parfois d'où vient tout ce qu'on reçoit ? C'est pour ça que je me disais que les secrétariats ont un rôle ! Vous dites : « Non, non. » Malgré tout, vous faites beaucoup de chose !** Oui, mais… On se partage. (…)

Bien, on va sortir un tout petit peu du cadre de l'enquête parce qu'on a remarqué que les gens aiment parfois bien s'exprimer. Vous rencontrez parfois des difficultés particulières au niveau du travail ?
Il nous manque des auditoires. Il nous manque de l'argent *(rire)*…**Du personnel…** Non, le personnel, maintenant, on ne se plaint plus ! **Ah ! Voilà. Ce n'est pas la même chose en psychopéda, par exemple! Ce ne sont pas les mêmes difficultés.** On aimerait quand même avoir une personne en plus. Si les personnes qui s'en vont sont remplacées, ça va ! Mais, ce n'est pas le cas. Ah ! Si je m'en vais, je ne sais pas… On va te mettre quelqu'un ? Regarde, notre ancienne collègue est partie, elle n'a pas été remplacée ! On a regroupé des services. C'est différent !

Et le personnel attribué à chaque secrétariat dépend du nombre d'étudiant ? Non.

Parce que dans d'autres secrétariats, ils sont plus nombreux, si j'ai bien vu ? Enfin, ici, on est assez nombreux, il y a encore un secrétariat de l'autre côté. Donc, on est six : deux anciennes et quatre nouvelles. C'est pour ça qu'on dit qu'on est en pleine restructuration, mais, c'est plus facile. Le temps de transfert des renseignements. Je n'ai même pas le temps de travailler avec ma nouvelle collègue pour lui dire comment ça fonctionne. Elle est occupée ailleurs et le téléphone sonne et ça ne va pas…

Vous avez constaté des évolutions depuis le temps que vous travaillez ici ? A Charleroi, mais en général aussi. Il y a des choses qui se passent plus vite par mail. Maintenant, nous sommes informatisés, c'est un plus quand même, sans dire du mal de l'ancienne. Non, mais, avec le mail, ça va quand même plus vite. Quand on veut contacter quelqu'un, on a quand même une réponse assez rapide. Oui, ça a quand même évolué parce qu'au téléphone, on n'a jamais les personnes.

Au niveau de la Faculté, de l'Université ? *(…)* **Toujours le même ?**

(…) plus « FS 1 » que le Doyen, par rapport à Charleroi ?
Oui, c'est « FS 1 » qui gère Charleroi. **Alors que pour les autres formations, c'est peut-être plus le Doyen ?** Oui, le Président d'institut. Mais, Charleroi aussi, la cheville ouvrière, c'est « FS 1 ». Pour les dossiers, ils ont beaucoup. Enfin, non, je ne vais pas dire, il y a les enseignants parce que les examens d'admission, c'est un professeur en particulier qui les corrige. Il faut se dépêcher, c'est toujours beaucoup de choses à faire en peu de temps. Cette année-ci, c'est lui qui a corrigé tous les examens d'admission pour ne pas défavoriser les étudiants. **Pour que la correction soit (…)** Oui, parce que certaines années, il y a des assistants qui ont aidé, mais alors, il fallait quand même les revoir. Donc, c'est plus sain que ce soit une personne qui les corrige. **Que chacun corrige une partie ! Que chacun corrige la même partie !** Oui, la même partie.

Encore une question, parce que, je suppose que c'est plutôt rare qu'on vienne demander… Au niveau des étudiants, vous avez vu une évolution ?
On ne peut pas vous dire pour Charleroi parce qu'on a peu de contacts. On est quand même dans une région où les étudiants doivent travailler pour faire leurs études. Il y a quand même pas mal d'étudiants à la FS qui travaillent en même temps que leurs études. Ça, je ne sais pas si ça a beaucoup évolué ? Je ne sais pas si ça évolue dans le bon sens. Disons que certains éléments sont vraiment au-dessus des autres. (…) des examens, il n'a jamais écrit en français, c'est bourré de fautes d'orthographes. Ce n'est pas ça qui importe, mais quand même.

(…) cette année-ci. Enfin, depuis déjà plusieurs années, les six premières semaines de première candi sont concernées par des remédiations tous les lundi. (…) En plus de ce qu'ils ont dans le secondaire. Et je crois qu'ils en ont besoin parce qu'il y en a certains… **En mathématique ou en français ?** En math, surtout en math. Parce que, ici, c'est beaucoup basé sur les mathématiques. Donc, tous les lundi, ils ont une interro. La correction, tous les lundi après-midi. Ils ont des tests pendant six semaines. Ils ont un examen en novembre dispensatoire. Ils peuvent le présenter trois fois. Ce sont vraiment des maths élémentaires. Le cours de math ne commence qu'au mois de novembre et il y a déjà des étudiants qui décrochent avant. Et ce sont uniquement des révisions.

Service des Inscriptions et des Certificats (SIC)

Madame, vous êtes directrice du service des inscriptions et des certificats ! Oui, c'est ça, responsable disons ! Je n'aime pas les grands termes pompeux.

Donc, vous vous occupez de l'encadrement administratif des adultes en reprise d'études ? C'est ça.

En quoi consiste votre tâche au niveau des adultes en reprise d'études ?
Que faites-vous ?
C'est vrai qu'on n'accueille pas les adultes comme on accueille les jeunes étudiants qui arrivent au service des inscriptions. Tout d'abord, ils ont des problèmes au niveau des horaires s'ils travaillent. Donc, on essaie de leur trouver des filières comme on fait à Charleroi, où ils peuvent suivre des cours plus tard le soir. Parfois, ce sont aussi des adultes qui sont au chômage. Alors, il y a encore aussi toute une série de formalités qu'il faut accomplir. C'est-à-dire qu'ils doivent avoir l'autorisation de l'ONEM pour suivre la formation à l'université. Il y a des formations qui leur sont pratiquement interdites par l'ONEM. En sciences économiques, il n'y a pas de problème, ce n'est pas le cas en Psychopédagogie. En général, les adultes qui sont au chômage et qui essaient d'avoir une dispense de présentation de chômage pour suivre leurs études à l'université, quand il s'agit d'une filière psychopédagogique, ils se trouvent face à un problème à ce moment-là. (…)

Donc vous avez un rôle d'accueil, d'information, de vérification et d'orientation ?
Oui, d'orientation aussi. Et je dirais un rôle de vérification dans beaucoup de domaines, parce qu'il y a aussi tout le passé des étudiants. Parce qu'il faut vérifier les diplômes qui sont parfois différents du diplôme des jeunes, le passé académique notamment, le problème des étudiants qui ont déjà fait des études non réussies ailleurs et des choses comme ça…

Des études parfois à l'étranger. Par exemple, si ce sont des étudiants qui veulent rentrer en candidature (on a le cas cette année) et qui pourraient très bien vu les diplômes qu'ils ont eu, mais à l'étranger, sans problème poursuivre leurs études en candidature unique. Mais ils doivent quand même demander finalement l'équivalence de leur CESS étranger pour rentrer en candidature. Parce que c'est le CESS qui compte et rien d'autre, pour rentrer en candidature.

Bien, on va parler de l'accueil en premier lieu ! Donc, est-ce qu'il vous arrive de recevoir "physiquement" des adultes en reprise d'études ? Oui ! **Physiquement, par mail ou par téléphone ?**
Ils se renseignent parfois par téléphone. Mais en général s'ils veulent plus de renseignements ou s'ils veulent entreprendre les démarches, ils viennent soit ici, soit à Charleroi.

Donc, vous décrochez le téléphone et vous les informez ou alors, vous les recevez, les informez. Vous leur envoyez des documents ?
Ça arrive quand ce sont des étudiants qui ont besoin, par exemple, de demander l'équivalence de leur diplôme si c'est un diplôme étranger ; que ce soit le CESS, l'équivalence éventuellement d'un diplôme qui peut être considéré comme supérieur de type court, par exemple. À ce moment-là, je leur envoie une brochure de renseignements avec toute la procédure à suivre pour demander cette équivalence.

Il vous arrive de faire de l'orientation. Donc, vous vérifiez les conditions d'admission ? Oui ! **S'il n'est pas admis, par exemple, vous conseillez d'autres formations ? Vous les dirigez ?** Ça peut arriver ! Dernièrement, j'avais une demande d'une personne qui n'avait pas obtenu son CESS et qui souhaitait malgré tout pouvoir soit présenter l'examen d'admission ; donc, pour pouvoir rentrer à l'université. Compte tenu du fait, en plus, qu'elle avait abandonné ses études pendant toute une période. Donc vous voyez, c'est bien pour prouver que c'est du cas par cas ! A ce moment, je lui ai conseillé soit de suivre des cours par correspondance, qui peuvent être obtenus auprès de la Communauté française, soit de s'adresser à un établissement de promotion sociale qui permet d'obtenir un CESS par module. Ça dépend un petit peu du problème qui est exposé. On essaie de les aider au maximum.

Vous jouez un rôle au niveau des tests d'admission ? Information ?
Non ! Information, oui : les horaires d'inscription !

Pourriez-vous m'en dire plus ? Comment faites-vous ?
En général, il y a deux périodes qui sont prévues pour les examens d'admission. Mais, s'il s'agit d'étudiants qui habitent loin, il y a moyen de… On n'est pas vraiment strict sur le respect de ces périodes d'inscription.

Vous devez remplir des formulaires ?
Ils reçoivent aussi une brochure avec les différentes matières et le programme exact sur lequel ils vont être interrogés au niveau de l'examen d'admission.

D'accord, et les formalités ? Vous vous en occupez ?
Au niveau des formalités, il y a un bulletin d'inscription à l'examen d'admission où ils prévoient, en général, la faculté dans laquelle ils souhaiteraient s'inscrire en cas de réussite.

Pour toute demande d'inscription éventuelle, il y a un envoi ? Vous faites un dossier ? Il y a un formulaire à remplir ? Cela dépend. J'aimerais savoir si vous ou le SIC faites une enveloppe spécifique pour l'inscription d'un étudiant ?
Pour l'inscription ? Non ! Après, quand l'étudiant a rempli son bulletin d'inscription, quand il a fait les formalités, il reçoit quelque chose de spécifique : la petite farde plastifiée avec des documents. Mais, ça, c'est après !

Et avant cela, il y a des envois de publicités ?
Ça, c'est éventuellement au niveau des portes ouvertes. Mais non, les publicités, systématiquement, c'est le SARP qui s'en occupe. Et ils envoient ça directement aux établissements d'enseignement secondaire. Donc, ça n'a rien à avoir avec nous.

Je voulais savoir si vous en occupiez ne fusse que de mettre quelque chose dans des enveloppes…
Il existe une petite brochure maintenant au service des inscriptions. Un petit dépliant qui est mis dans l'enveloppe qui est envoyée aux rhétos ou quand l'étudiant se présente.

Et ce petit dépliant ou cette petite brochure, qui l'a conçu ? Vous-mêmes ?
Oui, entre autres, moi-même. Mais au service des inscriptions, on essaie de faire un travail d'équipe. Donc, en général, quand on fait ce genre de document, on le fait ensemble. Disons qu'il y a un premier jet qui vient de l'une ou l'autre. Et puis, on relit et on dit :"Tiens, si on ajoutait ceci !" Voilà !

C'est ce que je voulais savoir ! Ce n'est pas vous toute seule.

Ce projet de brochure va à l'offset, je suppose ?
Non, plus maintenant. Il va à l'extérieur.
Et ça revient où ? Au SARP ?
C'est le SARP qui s'occupe de l'édition et puis, de la diffusion.

Et bien voilà : un étudiant s'est informé ; il voudrait s'inscrire. Quelle est la suite de la procédure ?
La suite de la procédure, c'est pratiquement comme la procédure pour un autre étudiant. Il a un bulletin d'inscription à remplir. En général, ce sont des étudiants qui reprennent des études. Ils ont en général une formation antérieure et des activités professionnelles qu'on leur demande de mentionner également.

Ce document, c'est vous qui l'avez conçu ? Oui !

C'est vous qui l'avez photocopié ? On demande ça à l'Offset, oui !
C'est revu chaque année. Il y a soit des renseignements complémentaires ou bien d'autres… Pour Charleroi, il y en a un spécifique où on demande moins de renseignement sur les études secondaires et plus au niveau professionnel. Puisque, pour certains, on peut se baser sur l'expérience professionnelle pour donner accès à la passerelle. **Par décret ?** C'est inscrit par décret. On peut valoriser des années d'expérience professionnelle. Bien sûr, ça dépend du travail qu'ils ont fait. Si le travail qu'ils ont effectué est en relation directe avec les études qu'ils vont entreprendre.

C'est à vous de vérifier ça ?
En général, c'est la faculté qui le fait. C'est la faculté, si c'est oui ou non.

Je vais être redondant ! Ce document, vous le donnez en main propre quand vous recevez l'étudiant ? Oui ! **Vous l'envoyez sur demande ?** Ça arrive !
Et avec ces documents-là, il y en a d'autres dans l'enveloppe ? Vous mettez autre chose ?
Il y en a d'autres, mais qui sont des renseignements d'ordre général, et qui sont distribués à tous. Genre : minerval, montant du minerval, possibilité d'avoir une bourse ou pas, possibilité d'exonération partielle…

Cet autre document d'information générale, il vient d'où ?
Ça, c'est un travail de collaboration entre le service social et le service des inscriptions.

Et comment se fait ce travail de collaboration ?
Disons, ça a été fait il y a quand même pas mal de temps ! Régulièrement, les montants pour avoir accès soit aux bourses, soit à l'exonération partielle changent. Donc, chaque année, avant la rentrée académique, on revoit ces barèmes et on corrige, en fait.

Vous faites une réunion ou bien ça se fait par mail ou par courrier ?
Les échanges se font par mail maintenant, puisque la majorité du travail a été faite. C'est juste un travail de correction.

C'est une tâche qui n'est pas négligeable de faire ces enveloppes. Mais rien n'est négligeable ! **C'est pour ça que j'insiste sur ces "détails" !**

Donc, l'étudiant décide de s'inscrire. Il a reçu en main ou par courrier ces documents-là. Il le complète. Il le renvoie chez vous au SIC. Et que se passe-t-il ensuite ?
L'étudiant vient à ce moment-là. Il le remet au SIC. On vérifie. On demande des attestations s'il y a lieu d'en demander, par exemple des attestations de travail, des diplômes, des attestations d'études…

D'autres documents aussi ? Des photos…
Des photos, oui, pour avoir la carte d'étudiant. La carte d'identité. Des papiers qu'on doit d'abord remplir, nous, pour qu'il puisse poursuivre des études, à fournir au FOREM. (…)

Donc, vous vérifiez si tout est bien rempli ! Si ce n'est pas complet ?
On leur demande de compléter.

Vous leur demandez comment ?
On dit :"Tiens, ici, vous n'avez pas rempli cette case-là ! Pourquoi ? Est-ce qu'il y a un problème ?" En général, c'est plus par oubli qu'autre chose.

D'accord, vous vérifiez sur le moment ?
Oui, d'autant plus qu'il y a l'encodage. Quand ils sont là, on fait un encodage rapide. C'est seulement par après qu'on fait un encodage complet.

On va revenir sur l'encodage rapide, mais je pense à quelqu'un qui fonctionne par courrier. J'imaginais qu'il renvoie son dossier et qu'il oublie un document ou que c'est mal rempli. Comment est-il rappelé à l'ordre ?
Un petit rappel par courrier en lui renvoyant un bulletin si nécessaire ou alors en posant la question.

Qu'est-ce que l'encodage rapide ?
Tout d'abord, si l'étudiant a vraiment manifesté son désir de s'inscrire ce jour-là, il y a un numéro de matricule qui lui est attribué. Ce numéro de matricule le suivra… Enfin, il gardera le même numéro de matricule pendant toutes ses études. C'est un numéro à 6 chiffres. Les deux premiers chiffres correspondent à l'année académique. Par exemple cette année-ci, c'était le nombre 03 pour 2003-2004. Et alors, ensuite, c'est un numéro d'ordre par ordre d'arrivée, en fait, par ordre d'inscription au service d'inscription.

Il a choisi forcément le type d'études qu'il va faire. Donc, on a le code "étude". On indique : le nom, le prénom, le sexe, l'état civil, le lieu de naissance, la date de naissance, la nationalité, le domicile légal de l'étudiant, combien il compte payer, ce qu'il compte payer ou s'il espère être boursier, exonéré partiel…

Cet encodage rapide est systématiquement fait ou il peut être refusé dans certains cas ?
Si l'étudiant ne remplissait pas les conditions, alors, on ne le fait pas. Quoiqu'il arrive très souvent qu'on le fasse malgré tout, mais un étudiant n'est réellement inscrit que lorsqu'il est inscrit au rôle. C'est-à-dire qu'on peut avoir tous les renseignements concernant l'étudiant, mais bloquer son inscription au rôle. L'inscription au rôle, c'est un numéro qui est attribué à l'étudiant et qui indique que l'étudiant est en ordre, qu'il a payé et que tous les documents sont fournis, etc.

Parce qu'il arrive très fréquemment que l'étudiant se présente et qu'il n'a pas tous les documents. On en a même qui se présente sans leur carte d'identité par exemple.

Vous n'affichez pas de rappel aux valves si tout n'est pas rempli ou donné ?
Non ! Il y a des rappels par écrit de toute façon. Et il y a un avis général à un moment donné qui dit :"Attention, à partir de telle date, si vous n'êtes pas en ordre, vous ne pouvez plus…"

Vous voulez dire qu'il y a un deuxième rappel après le premier ?
Je crois bien, oui ! Il y en a parfois trois ou quatre. On vient encore d'en envoyer maintenant !

Voilà, le dossier est en ordre. L'encodage rapide est fait. Que se passe-t-il ensuite ?
Si tout le dossier est en ordre, que tous les documents sont en notre possession, on l'inscrit au rôle. Et alors, à ce moment-là, on fait l'encodage complet. On encode tous les renseignements que l'étudiant nous a remis. Et alors, l'étudiant reçoit sa carte d'étudiant, des certificats…

C'est informatisé à ce niveau-là ? Oui !

Donc, après, vous envoyez les documents ?
Voilà ! Disons que la première fois quand il se présente, on fait l'encodage rapide. Il reçoit quand même deux certificats qui lui permettent, pendant un mois seulement, d'avoir des abonnements scolaires, par exemple. Histoire de pouvoir payer au départ, d'avoir une réduction au niveau des frais de transport.

C'est vous qui concevez ces documents-là ?
Oui ! Tout a été fait par programme. **Vous appuyez sur une touche "Impression" ?** C'est ça, exactement ! On ne doit même pas imprimer, cela s'imprime tout seul.

Ensuite, j'imagine que vous attendez que le payement soit effectué ? Vous attendez d'autres choses ?
On attend le paiement, ça c'est un fait ! C'est une des choses primordiales. Quand le paiement est là, on vérifie une dernière fois que tous les documents ont été remis. Quand on a l'ensemble, on inscrit l'étudiant au rôle. Il est définitivement inscrit.

Il n'y a plus de document qui sortent à ce moment-là ? Si oui, quels sont ces documents ?
Des certificats d'études pour l'année complète, pour les allocations familiales, pour la mutuelle. C'est la même technique d'impression.

Et même technique d'émission ?
C'est-à-dire qu'à ce moment-là, l'étudiant n'est pas devant nous, on l'envoie par courrier. On l'envoie avec la carte d'étudiant. Mais cette année-ci, on a changé de système. Avant, nous préparions nous-mêmes les cartes d'étudiants. Maintenant, on prépare les formulaires.
C'est-à-dire ? Les cartes sont faites à l'extérieur maintenant.

Donc, vous envoyez un autre document préétabli ?
Oui, c'est ça, tout à fait ! **Vous les rassemblez ?** Oui ! Il y a un échange de manettes le mercredi. Un échange avec la firme. Donc, la firme qui ramène des cartes qui ont été préparées et nous qui envoyons des formulaires de demande de nouvelles cartes. Comme les autres, pas tout à fait les mêmes, mais presque ! **Donc, elles ne sont pas faites ici ?**

Non, parce que, maintenant, on a une puce à l'intérieur dans le but de permettre l'accès à des locaux à certains étudiants seulement.

Les anciennes cartes, c'est vous qui les faisiez ? Oui ! À part la photo, on faisait tout ! On faisait même la photo, il y a un certain moment.

Vous pouvez me détailler la procédure pour faire une carte ?
Avant, quand l'étudiant arrivait, il s'inscrivait et on le faisait passer ce qu'on appelle toujours le local accueil. Et là, on prenait une photo avec un ordinateur, un appareil numérique. On récupérait la photo et on y associait le numéro de matricule. **Vous scanniez la photo ?** Non, le scanner, c'était uniquement pour les étudiants de Charleroi. Parce qu'eux n'avaient pas d'appareil numérique. Donc ; eux, envoyaient les photos et on scannait. Mais alors, c'était un travail monstre parce qu'en plus, les facultés et les professeurs des différentes facultés se sont mis à demander à chaque étudiant une photo. Alors, on devait faire une page de petites photos par étudiant. Mais, ça demandait un travail fou.

Et ensuite, que devenaient les photos ?
Il y en avait une qui allait sur la carte. **C'est un copié/collé ?** Non ! Même pas, on collait la photo… Parce que la carte… Le support carte était imprimé lors de l'inscription de l'étudiant, lors de l'inscription rapide, la première inscription de l'étudiant parce qu'on demandait à l'étudiant de signer. Donc, la signature apparaissait aussi. Alors, sur ce document-là, on imprimait les photos qu'on avait prises au moment où il s'était présenté. On collait la photo et on plastifiait l'ensemble. **Donc, vous mettiez ça dans une machine ?** C'est ça, dans une petite machine qui colle du plastique. **Et c'était tout pour les cartes d'étudiant ?** C'était déjà pas mal ! Et, au dos, chaque année, il y avait un autocollant de couleur différente qui attestait que l'étudiant était bien inscrit. **Autocollant que vous imprimiez et que vous découpiez ?** Oui, c'est ça ! Au départ, donc sur cette carte, il y avait aussi un code barre qui était imprimé et qui reprenait le numéro de matricule de l'étudiant. Ce code barre servait à la bibliothèque. Celui qui est maintenant sur les cartes d'étudiant est utilisé aussi par la bibliothèque. Mais, il servait aussi au service de santé pour les étudiants et pour le passage de la cuti aussi. On partait avec un PC portable…

Donc, les renseignements sont envoyés à la firme qui fait les cartes d'étudiants. Elle vous les renvoie ? Et ensuite ?
Ça fait un envoi supplémentaire. **C'est un envoi supplémentaire ?** Oui, mais à faire une fois avec un peu de chance, puisque la carte est valable toute la durée des études. Et il y aura sûrement encore un travail supplémentaire pour le service des inscriptions parce que, à certains moments, si un étudiant abandonne, il faudra désactiver la carte. Pour l'instant, le système d'activation des cartes, au niveau de l'accès aux locaux, n'a pas encore commencé. Cette année, on met le système en route.

C'est vous qui devrez le faire de toute façon ?
C'est nous qui devrons le faire à nouveau. Je ne sais pas comment ça sera fait. Il me semble que la première fois, toutes les cartes seront activées. Mais en fin d'année, il y a des étudiants qui ne se représenteront plus jamais. Donc, il faudra désactiver des cartes à un certain moment. Quel moment sera choisi, je ne sais pas exactement. Puisqu'il faudra quand même laisser l'accès aux étudiants qui n'auront pas réussi leur première session. La deuxième session arrive parfois juste avant la reprise des cours. Je ne sais pas ce qu'on va choisir comme date.

L'activation et la désactivation seront un travail informatique d'encodage ?
Oui, ce sera un travail informatique, mais qui sera prévu par la même firme que celle qui s'occupe des cartes prévues pour le pointage du personnel.

Ce sera quand même à vous de le faire ou à la firme ?
Je suppose qu'on interviendra en tout cas. Peut-être faire des listes ?

Une chose que je voudrais savoir, c'est le travail qui se fait à Charleroi. Il est importé ici ? Tout à fait, oui ! **Comment cela se passe-t-il ?** Par réseau ! Par réseau et par porteur. « Temps plein 1 » ramène les dossiers papier. Il y a une petite chose à préciser parce qu'à l'air de l'informatique, on se demande toujours pourquoi on a besoin de dossier « papier ». Il faudra toujours, à moins que la politique ne change, des dossiers « papiers » pour la vérification par le commissaire du gouvernement qui exige un dossier « papier ».

Il vient ici les prendre ou vous les lui envoyez ?
En général, il tire au hasard. Il demande tel et tel dossier d'étudiant et on lui envoie parfois deux mannes de dossiers d'étudiants qu'il vérifie.

Les dossiers « papiers » qui viennent de Charleroi, que deviennent-ils ?
Ils sont classés ici, au service d'inscription avec les autres. Ils sont vérifiés d'abord parce qu'ils sont moins bien complétés que ceux qui sont fait directement ici. Et puis après, ils sont insérés dans une armoire à classeurs… Classement suspendus.

C'est classé par année, par faculté ?
On a donc l'année antérieure. Par exemple, on est en 2003-2004 : on a les enrôlés de cette année-ci. On a une armoire où il reste les dossiers en cours, c'est-à-dire ceux dont on n'a pas encore tous les renseignements, tous les documents ou des étudiants qui n'ont pas encore payé. Et puis, on a toute la grosse armoire de ceux qui étaient enrôlés en 2002-2003 et qui ne se sont pas réinscrits ou bien qui ont oublié de se réinscrire et qui continuent à suivre leurs cours. Qui attendent de voir s'ils vont réussir avant de se réinscrire, et vont demander une inscription tardive.

Et les autres ?
Les autres, c'est classé dans une troisième armoire, aux archives, pas dans la même pièce.

Charleroi vous envoie l'encodage rapide… Vous intervenez là-dedans ?
On intervient à partir du moment où on constate des erreurs. Il y a des erreurs qu'on sait corriger. Il y en a d'autres où c'est plus difficile ; alors, on attend, en général, de voir « Temps plein 1 » pour demander un complément d'information.

On a déjà parlé des dossiers d'inscription… Mais, tout ce qui est aide sociale ? Comment cela se passe-t-il au point de vue étalements, exonérations partielles et bourses ? Vous devez intervenir d'une façon ou d'une autre ?
L'étudiant vient avec l'avertissement extrait de rôle de l'année précédente qui prouve qu'il peut bénéficier de l'exonération partielle. On garde une copie de cet avertissement extrait de rôle et, automatiquement, au service d'inscription même, il ne doit même pas passer au service social, on lui demande le tarif « exonéré partiel ». Si ce sont des boursiers, ils ont demandé la bourse : c'est le service social qui informe le service d'inscription du fait que la bourse a été acceptée ou pas. C'est toujours par réseau ça.

Vous devez compléter, me semble-t-il, une partie du document de demande de bourse d'étude ? Je ne sais pas si c'est le SIC ? Il y a une partie administrative à compléter ?

C'est-à-dire que l'institution doit attester de la réussite ou la non-réussite de l'étudiant pour l'année précédente. **Ce sont les facultés ?** Oui, ce sont les facultés.

En cas d'étalement ? Il n'y en a plus des masses ! Mais, qu'entendez-vous par étalement parce qu'il y a l'étalement des études ou l'étalement des payements ? **Des paiements ?** Ça, c'est le service social qui s'en occupe généralement. Sauf pour les étudiants étrangers, où le service social refuse de participer. Début de cette année-ci, il y a un étudiant étranger qui se trouvait quand même en difficulté ; j'avais demandé à Monsieur le Recteur de faire signer à l'étudiant au service d'inscription, une espèce de contrat, d'engagement à payer régulièrement par mensualité. Le Recteur a accepté, donc, maintenant, j'en ai de plus en plus !

Donc, vous intervenez, justement au niveau des reconnaissances de dettes !
Pour les étudiants étrangers ! Sinon, c'est le service social. Étrangers non assimilés : c'est-à-dire que ce sont des personnes qui ne sont, normalement, pas subsidiées et qui doivent parfois payer des droits complémentaires, soit 1363 € à ajouter à 726 €. Ça fait quand même une fameuse somme !

Les étudiants étrangers assimilés, ce sont des personnes de pays qui sont en coopération ? Non ! Ce sont, par exemple, des étudiants dont les parents résident en Belgique, qui exercent éventuellement une activité professionnelle en Belgique. Ce sont des étudiants qui répondent à certaines conditions de … Les parents résident en Belgique, l'un ou l'autre exerce une activité professionnelle en Belgique. C'est un étudiant étranger hors union européenne, le non assimilé !

Pour les aides sociales, vous voyez d'autres tâches ?
Non ! Le service social peut aussi accorder l'exonération partielle suivant d'autres critères et, alors, informe le service des inscriptions qui sait à ce moment-là le montant qu'il doit réclamer à l'étudiant.

On a parlé d'autres certificats ou attestations. Est-ce que vous en voyez d'autres dont on n'aurait pas encore parlé ?
Que l'étudiant doit remettre ? **Non, que vous devez faire !**
Il y a parfois des attestations de fréquentation qui sont demandées. Ce n'est pas systématique : l'étudiant ne la reçoit pas automatiquement. Mais le service des inscriptions peut en fournir.

Est-ce que vous voyez d'autres tâches en rapport avec les adultes en reprise d'études ?
La réinscription ! Oui, la réinscription avec les deux cas : il double ou il a réussi et passe dans l'année supérieure.

Qu'est-ce qu'il y a comme tâche supplémentaire à ce niveau-là ?
Lors de la réinscription, c'est un encodage rapide uniquement. On indique l'année dans laquelle il se réinscrit : soit la même année, soit l'année supérieure !

Il y a aussi des renseignements supplémentaires à ajouter à leur dossier ?
Eventuellement un changement d'adresse ou des modifications. Mais ça implique, en tout cas pour l'instant, que le service des inscriptions doit préparer les enveloppes pour tous les étudiants. Avant la première session, on prépare pour chaque étudiant, et c'est envoyé au secrétariat de faculté, soit un virement à fournir à l'étudiant s'il n'a pas réussi sa première session, pour qu'il puisse payer et pouvoir présenter la deuxième session d'examens et une farde complète : une grande enveloppe dans laquelle on met les documents nécessaires à la

réinscription, y compris le bulletin de réinscription. Ça, c'est le secrétariat de faculté qui le remet à l'étudiant lorsqu'il a réussi ou, s'il n'a pas réussi, en deuxième session. On prévoit toujours que l'étudiant va réussir. Donc, on indique directement le code de l'année supérieure. S'il n'a pas réussi, malheureusement, c'est le secrétariat qui corrige et qui indique qu'il reste dans la même année.

Donc, si j'ai bien compris, c'est une grande enveloppe avec, d'une part, le paiement de la deuxième session et, d'autre part, une enveloppe avec tous les documents de réinscription ? C'est ça ! **C'est-à-dire un formulaire de réinscription et un virement ?**
Oui ! Un formulaire de réinscription, un virement, des explications sur ce qu'il doit faire exactement pour envoyer le bulletin d'inscription au service des inscriptions, ce qui est souvent oublié.

Cela représente combien d'enveloppes ? Beaucoup, autant qu'il y a d'étudiants ! On a aussi l'Ecole d'Interprètes Internationaux aussi ! **Une estimation globale ?** Deux mille cinq cents à peu près !

Donc, vous envoyez en cinq boîtes ? Une pour chaque faculté et l'EII ? Oui ! **Eux s'occupent de les dispatcher. Ensuite, vous attendez les paiements ?** Les virements et les bulletins d'inscription aussi, signés et corrigés.

Au niveau des inscriptions, je n'ai plus de question. Est-ce que vous voyez quelque chose dont on n'a pas encore parlé ?
La connaissance de la langue française. Si ce sont des étudiants qui ont fait des études secondaires à l'étranger, dans un pays non francophone. Ils doivent présenter un examen de maîtrise de la langue française. Même s'ils parlent très bien le français et que nous sommes persuadés qu'ils vont réussir, ils doivent le présenter, c'est une formalité qui est imposée par la CfB.

Qu'est-ce que le SIC ou vous-même devez faire ?
Ce n'est pas moi, c'est le SIC en général ! C'est la personne qui l'accueille. L'étudiant doit s'inscrire à l'examen de français et doit remplir un formulaire spécial. Et il paie 40€.

Vous devez vérifier aussi qu'il a bien payé ?
Oui, avant de présenter ou après !

Tous ces différents paiements vont directement en comptabilité ?
Oui ! Alors, sur les virements, il y a en général une communication structurée qui permet ainsi, lorsque la comptabilité nous renvoie les paiements qu'ils ont reçus, par réseau toujours, de déterminer s'il s'agit du montant des droits d'inscription ou bien de droits complémentaires d'inscription, ou bien d'une deuxième session, ou bien d'un examen d'admission, ou bien d'un examen de maîtrise de la langue française.

Vous recevez une base de données avec les codes ?
On reçoit des communications structurées. Parfois, il y en a qui ne recopient pas correctement la communication structurée, donc, on doit faire la recherche pour eux.

Est-ce que ce serait utile d'expliquer comment le SIC travaille ? Parce qu'on dit 2 ou 3 fois : "Ce n'est pas moi, c'est nous ! »

Oui ! Bon, le travail au SIC, c'est un travail d'équipe. Au moment des inscriptions, le service est ouvert tous les jours de 9h à 12h et de 14h à 16h. En dehors de ces périodes, comme maintenant par exemple, il est ouvert uniquement le lundi matin de 9h à 12h, le vendredi matin aussi de 9h à 12h et le mercredi de 9h à 12h et de 14h à 16h.

Bon, il arrive, surtout pour des étudiants, justement qui reprennent des études, de venir d'autres jours. On ne les laisse pas dehors ! On les accueille quand même.

Les personnes qui travaillent au SIC ont des tâches spécialisées ou tout le monde sait faire tout ?
Tout le monde doit savoir faire tout, parce que c'est absolument nécessaire. On essaie de faire une tournante à l'accueil parce que ce n'est pas toujours évident de recevoir du matin au soir une suite d'étudiants comme ça. C'est parfois épuisant. On ne remarque pas ça, mais c'est vrai que c'est… « Ecouter », c'est fatiguant ! Et puis, chaque cas peut être particulier. Il ne faut rien oublier dans tout ça. Alors, s'il y a suffisamment de personnes à l'accueil, il y en a d'autres qui s'occupent.

Tout le monde doit être capable de faire tout, mais il y a des préférences. Il y a des personnes à qui on s'adresse pour des domaines particuliers, par exemple pour les inscriptions au DEA ou au doctorat. Il y a des formalités particulières. Là, en général, c'est une personne qui s'en occupe. Si elle est absente, évidemment, il y en a d'autres qui peuvent prendre la relève.

Qu'y a-t-il comme complément à fournir pour un DEA et pour un doctorat ?
Ils doivent avoir l'accord d'un directeur de thèse. Quand ils ont cet accord, ils doivent proposer leur sujet, en mentionnant l'accord de leur directeur de thèse, à Monsieur le Recteur qui indique si lui aussi est d'accord. Ceci est fait chaque année !

Au niveau du SIC, ce document… est mis dans le dossier de l'étudiant.

C'est l'étudiant qui l'apporte ou c'est le Recteur qui l'envoie ou est-ce par réseau ?
La première fois qu'un étudiant vient s'inscrire au DEA ; en général, le DEA c'est la préparation au doctorat, on lui donne un formulaire. Il dit qu'il fera soit son DEA en un an, c'est-à-dire qu'il présentera son travail en un an et qu'il sera, en principe, diplômé en fin d'année ; soit qu'il préfère étaler le DEA sur deux ans. Là, ça ne doit pas faire l'objet, comme les autres étalements d'études, d'une demande particulière. A ce moment-là, la première année d'études il ne paie que l'inscription au rôle qui est de 29 € et la seconde, il ne payera le prix plein qui est de 726 €. Alors, ensuite, chaque année, il se réinscrit au doctorat jusqu'au moment où il défend sa thèse, comme une autre inscription mais toujours avec l'accord du directeur de thèse. **Et du Recteur ?** Oui ! Et du Recteur. Toujours ! Chaque année !

Je n'ai pas saisi ! Ce document-là, avec l'accord du Directeur et du Recteur, vous parvient… ? Oui ! Il revient au service inscriptions. **Courrier intérieur ?** Courrier intérieur, oui !

Vous voyez autre chose ? Au niveau des diplômes, vous avez quelque chose à faire ?
Au niveau des diplômes, on a la vérification des diplômes. Les diplômes se font par les facultés, mais on a la vérification des diplômes. C'est-à-dire qu'avant de faire signer par Monsieur le Recteur, ils passent au service inscriptions. On vérifie si l'étudiant a bien tout payé. S'il est en règle et si certains renseignements, c'est-à-dire le nom, le prénom correspondent exactement à ce que nous avons au service des inscriptions.

C'est un projet de diplôme ou c'est une liste de nom ? Ce sont les diplômes. **C'est une farde avec les diplômes ?** Oui !

Vous devez signer quelque chose ? Non ! On ne signe rien, mais c'est seulement quand on est d'accord avec ce qui a été fait… **Si vous n'êtes pas d'accord ?** A ce moment-là, on fait une lettre au Recteur, et on dit :" Ce diplôme doit être laissé en suspend pour telle raison. Soit que l'étudiant doit une certaine somme, soit que le nom est mal orthographié. Ça arrive rarement. Évidemment, quand on arrive à ce niveau-là !

Vous voyez d'autres choses ? Est-ce que vous représentez de temps en temps l'université dans des activités internes, ou externes ?
Oui, notamment au Conseil des Recteurs pour le sous-groupe "fichier étudiants". **C'est-à-dire ? C'est trois fois par an ?** Ça varie. Ce sont les gens des services d'inscription qui font partie de ce sous-groupe, qui discute de la base de données qui doit être fournie au Conseil des Recteurs. Comme ça, le CReF dispose d'une base de données commune à toute les institutions universitaires de la Communauté française. Donc, il s'agit d'envoyer les fichiers dans une forme souhaitée par le CReF, selon la codification qu'il souhaite.

Et vous devez de temps en temps vous déplacer ? Oui, on a peut-être 3 ou 4 réunions par an, ça dépend.

D'autres activités ? L'organisation d'un groupe d'initiative. **C'est officiel ou officieux ?**
C'est officiel, parce qu'à un certain moment, l'Administrateur et le Recteur avaient lancé l'idée de certains groupes d'initiative qui pourraient exister dans le personnel administratif. Alors, je m'étais dit qu'il y avait peut-être possibilité que les secrétariats des différentes facultés se réunissent avec le service social, la cité universitaire et le service inscriptions. Donc, des représentants de chacun pour des mises au point sur certains problèmes qui risquent d'apparaître, sur des procédures. **Donc, plus au niveau de l'organisation ?** Oui ! C'est ça ! Et d'information aussi ! Par exemple, qu'a-t-on vu récemment ? Les cités universitaires : comment l'étudiant doit faire pour demander une chambre. Qu'est-ce que le service social propose ? Les modifications qu'il y a eu dans la base de données « étudiants » aussi. Une information aussi sur les étudiants assimilés ou pas. Comment faire pour savoir si un étudiant est assimilé ou pas ?

D'autres activités ? Des présences ?
Des présences ? Pas pour le moment, ça dépend directement de l'université. Je fais partie du CIUF, en tant que représentante du personnel administratif des universités de la CfB. J'ai été désignée par un des syndicats. Donc, là, en général, c'est une fois par mois.

Alors, des prévisions pour l'année prochaine : pas mal de travaux supplémentaires pour le service inscriptions puisqu'il paraît qu'il va y avoir une faculté de droit à Mons, dont l'habilitation a été donnée à l'ULB. Il est possible que l'ULB lègue son habilitation à l'Académie. Mais, quoiqu'il en soit, c'est le service inscriptions de Mons qui va inscrire les étudiant en droit. Alors, en plus, à partir de cette année 2004, il va y avoir deux systèmes en parallèle pour le premier cycle. C'est-à-dire que ceux qui auront réussi leur première candidature continue avec l'ancien système, c'est-à-dire deux ans de candidature. Tandis qu'on aura en parallèle, ceux qui vont démarrer le baccalauréat en trois ans. Donc, ce sera aussi une gymnastique d'esprit quand on aura un étudiant : "Attention, est-ce que c'est un étudiant de l'ancien système ou du nouveau système ? Si c'est le nouveau système, est-ce

qu'il dépend de l'UMH, de l'Académie ou de l'EII ? Parce qu'à chaque fois, ce sont des règles différentes".

Le remboursement des étudiants aussi, en cas d'abandon ! Tout cela est différent.

On n'a pas parlé des remboursements ?
Un étudiant peut abandonner ses études. À l'UMH, il y a une décision du Conseil d'Administration, qui date de quelques années : un étudiant ne peut être remboursé que lorsqu'il abandonne avant la reprise des cours. Donc, vers le 15 septembre ! Donc, s'il abandonne après le 15 septembre, il ne sera pas remboursé, sauf raison sociale évidente. Alors, c'est le Recteur qui tranche.

Il y a aussi des remboursements pour des gens qui ont payé trop, qui ne savaient pas qu'ils avaient droit à une bourse d'étude, des choses comme ça !

En ce qui concerne l'EII, le remboursement du minerval peut se faire jusqu'au 15 novembre.

Pour la faculté de droit, puisque c'est l'ULB qui est habilitée, eux, ils remboursent jusqu'au 1er décembre. Donc, ça va être une troisième règle. À moins qu'on décide d'uniformiser ? Je n'en sais rien !

Ce devrait être uniformisé puisque l'UMH devient Académie ?
Non ! L'UMH reste UMH ! Une académie est formée par… C'est-à-dire, plusieurs institutions universitaires peuvent décider de constituer une académie. Il y a certaines formations qui dépendront de l'Académie, dont l'organisation sera commune aux différentes institutions universitaires. Par exemple, l'école doctorale, là, c'est certain, ça sera comme ça : ce sera l'Académie.

Est-ce qu'ils vont faire une formation de droit à horaire décalé à Charleroi ?
Ah non ! Ce n'est pas dans la liste !

Il y a l'étalement des études aussi ! On a parlé de l'étalement des frais, mais pas de l'étalement des études. Un étudiant qui souhaite étaler ses études, et ça peut arriver, notamment pour les gens qui travaillent. **Je croyais que c'était juste une inscription supplémentaire ?** Non ! C'est-à-dire que si le Conseil d'administration, en fin de compte, accepte la demande d'étalement des études, le minerval est payé la première année. Mais les années suivantes de l'étalement d'une même année d'études, il ne paie que 59 €. Ce qui fait quand même une réduction assez… Ce n'est pas la même chose qu'un étudiant qui double. À un certain moment, on a accepté pas mal d'étalements, tandis que, maintenant, c'est presque réservé uniquement aux gens qui travaillent. C'est le critère qui est utilisé.

Au niveau des congés-éducation, ce n'est pas vous ? Non, ça ce sont les facultés.

Au niveau des dispenses, il y a des frais en moins ? Non !

Il y a aussi des étudiants libres ? Oui ! Il faut faire la distinction aussi entre "étudiant libre" et "auditeur libre". Les étudiants libres, ce sont les étudiants qui ont le diplôme requis pour effectuer les études comme étudiants réguliers, mais qui ne souhaitent suivre que quelques cours. Ils peuvent présenter les examens puisqu'ils ont les titres requis. Ils payent par cours, plus l'examen. **Donc, c'est un document particulier ?** C'est un document d'inscription tel

que celui-ci, mais le minerval est calculé en fonction du nombre de cours qu'ils ont choisis. **C'est le SIC qui calcule le montant ?** Oui !

Alors, il y a aussi des auditeurs libres. Ce sont les étudiants qui ne suivent que quelques cours, mais qui n'ont pas les titres requis. Donc, qui, en principe, ne peuvent pas présenter d'examen. Ils paient aussi par nombre de cours, par tranches d'heures, 30 heures de cours. Ils ne paient pas l'examen évidemment.

Après le diplôme, est-ce qu'il vous arrive d'avoir des demandes particulières d'anciens étudiants ? Des attestations d'études pour une année antérieure. Ça arrive. Oui !

C'est un document que vous devez remplir, un canevas ?
Ça se fait par ordinateur. En tout cas depuis 1987, les études entreprises à partir de 1987. Avant, c'était autre chose !

Est-ce que vous avez des relations avec les associations d'anciens ?
Ça arrive qu'ils nous demandent des étiquettes.

Est-ce que vous participez à des recherches ? Est-ce que vous devez fournir des données à des chercheurs ou des choses comme ça ?
Oui ! Les audits de facultés, des étudiants qui font un mémoire ou parfois des doctorats aussi, en se basant sur des fichiers étudiants.

Ces demandes-là viennent directement de l'étudiant, ou elles doivent faire un parcours ?
À ce moment-là, ils doivent demander au Recteur l'autorisation de me demander des renseignements, parce que c'est vrai qu'il y a toujours la protection de la vie privée des étudiants. On ne peut pas donner des renseignements à n'importe qui ! Il y a parfois des firmes extérieures qui demandent des adresses. **Des employeurs potentiels ?** Oui ! Mais il faut qu'ils demandent l'accord du Recteur.

Puis, il y a parfois des études qui sont faites par d'autres universités : Liège ou l'ULB, et qui souhaitent aussi des renseignements sur certains types d'étudiants.

Je pensais qu'ils avaient des documents du CReF ? Non ! Enfin, ils en ont peut-être, même sûrement, mais ça n'empêche pas qu'ils s'adressent directement aux institutions universitaires.

Des demandes d'employeurs potentiels ? Pour vérifier, par exemple, si l'étudiant est bien diplômé ? Moi, en général, je ne réponds pas à ce genre de question, à moins que le Recteur me fasse la communication parce que si l'étudiant a un diplôme, il peut fournir une copie légalisée. Je n'ai pas de renseignements à donner sur les étudiants.

Cellule d'Information, de Conseil et d'Orientation (CICO)

Bien… Ah, ça commence. **Mon collègue et moi-même travaillons sur une recherche sur le personnel d'encadrement administratif des adultes en reprise d'études. Projet interrégional en collaboration avec l'Université de Valenciennes et du Hainaut-Cambrésis, l'Université polytechnique et l'UMH. Alors, nous faisons une petite enquête au niveau du personnel, des tâches et des fonctions du personnel, pour faire une espèce de cartographie de ce qui existe au point de vue encadrement, administratif notamment. Et avec l'idée de voir les différences entre les institutions, de voir ce qui fonctionne bien, ce qui fonctionne peut-être moins bien et éventuellement de proposer des améliorations. Bien sûr notre rapport sera soumis à nos chers décideurs, qui en feront ce qu'ils voudront. Bien souvent, c'est dans un tiroir, etc. Voilà, donc en gros cela s'intègre dans une démarche qualité mais plutôt style « audit interne ».**

Tu as été repérée parce que tu touches un peu aux adultes en reprise d'études. Et je viens voir en fait ce que recouvre ta fonction et qu'est ce que tu fais au niveau des adultes en reprise d'études. Alors, si je ne me trompe pas, tu es chef de la Cellule d'Information, de Conseil et d'Orientation.
Oui, je suis responsable du Centre d'Information, de Conseil et d'Orientation, et maintenant du Service social. Parce qu'il y a eu un élargissement du service et donc maintenant j'ai le soutien, enfin le support des deux.

Et alors, en réfléchissant pour… Je vais poser quand même une ou deux questions générales, en réfléchissant sur l'ensemble d'une année scolaire ou même d'un cycle ou des études d'adultes en reprise d'études, où interviens-tu en ce qui concerne les adultes en reprise d'études ? Qu'est-ce que ta fonction… ?
Je ne sais pas si je suis tout à fait la personne désignée pour les adultes en reprise d'études. C'est vrai que je les rencontre de temps en temps. Je pense qu'il y a des personnes qui les rencontrent plus souvent que moi. Comme par exemple, les gens de la cellule de Charleroi, comme « Temps plein 1 ». Je pense à elle, je pense à « Temps plein 2 ». Dans un premier temps, moi, où est-ce que je peux rencontrer ces gens là ? Et bien, je peux les rencontrer sur des salons de l'étudiant. Parce que, en tant que centre d'information, j'accompagne le service des relations publiques sur les salons de l'étudiant pour informer les futurs étudiants sur leur parcours… leur parcours d'études. Alors, quand ce ne sont pas des grands salons, il n'y a pas toujours quelqu'un de la cellule de Charleroi présent. Et donc, en tant que centre d'information, il m'arrive de rencontrer des adultes, qui ont une formation de base ; soit qui travaillent soit qui ne travaillent pas, et qui ont l'objectif de reprendre leurs études. Alors là, bon, je les informe ; les informer sur les programmes mais souvent je les informe… Je vais dire, c'est une première information de base que je donne. Et je leur conseille de prendre contact avec les gens responsables de la cellule qui pourront peut-être aller plus loin dans l'information donnée parce qu'aillant de l'expérience de gens qui travaillent. Parce que ce sont parfois des questions d'organisation, tout simplement, que ces gens-là ont. Bon, moi je peux transmettre le fonctionnement, le programme des cours, en leur disant… Bien, vous avez telle formation… En ayant telle formation vous aurez tel type de programme à suivre, vos études dureront autant de temps. L'organisation générale : voilà les programmes que vous suivrez, voilà la formation que vous suivrez lorsque vous arriverez en licence, vos stages s'organiseront à tel moment. Information générale. Quant à l'organisation… Est-ce que vous croyez qu'en ayant une charge professionnelle comme si, comme ça, est-ce que vous croyez que c'est faisable ? Là, je renvoie chez les personnes qui sont, je vais dire, plus expérimentées

que moi dans le domaine. En transmettant des coordonnées, en donnant des références de personnes. **D'accord, ça c'est dans le cadre…** Cela c'est dans un premier temps, dans les salons d'étudiants. **Les premiers contacts.** Voilà.

Alors… Quand est-ce que…**Et…** Oui. **J'ai envie de demander : est-ce qu'ici, à la cellule d'information, de conseil et d'orientation, est-ce que tu reçois des coups de fil ou alors des étudiants potentiels, physiquement ? Pour les informer ?**
Cela m'arrive, mais c'est vraiment très rare, c'est vraiment très rare. Il arrive que quelqu'un prenne rendez-vous au CICO pour venir s'informer. Alors, au lieu d'être sur un salon, bien l'information elle se fait ici dans mon bureau. Et je peux dire que c'est l'information du même style qui est donnée. La même organisation au niveau de la transmission de l'information. Ce n'est pas la population que je rencontre le plus fréquemment parce que la population que je rencontre fréquemment c'est plutôt une population du secondaire. Je suis amenée à accueillir des étudiants de rétho, lors des activités de Toussaint et de Carnaval, je suis amenée à aller dans les Athénées rencontrer des étudiants de rétho. Les salons de l'étudiant, généralement ça cible souvent plus les étudiants de rétho, des étudiants du secondaire. Mais, là, c'est sur le salon que je les rencontre le plus souvent ces gens-là. **Oui, d'accord.** Encore que… Il y a des salons où parfois je me dis, on n'a vu personne, d'adulte en futur reprise d'études par exemple. **D'accord. Et dans…**Mais il y a des salons où là, c'est plus ciblé. Bon par exemple, si je vais un vendredi à un salon de l'étudiant, il y a moins de chances que je rencontre un adulte en reprise d'études. J'aurai plus de chances de les rencontrer le samedi. Ces gens-là, ils travaillent peut-être, le vendredi ils ne sont pas libres. Donc ils viendront peut-être plus facilement au salon le samedi.

D'accord, as-tu un rôle dans les journées portes ouvertes, puisqu'on reste dans les côtés représentation.
J'ai un rôle dans les journées portes ouvertes, oui. Mon rôle c'est de représenter le CICO, donc d'informer les gens sur l'encadrement « méthodes de travail », tout l'encadrement d'aide à la réussite que l'université offre. A savoir les remédiations, à savoir l'accompagnement méthode, à savoir le système de tutorat… Donc toutes les aides qui sont organisées au niveau des aides à la réussite.

Quand tu es… Quand tu pars sur un salon de l'étudiant ou une journée portes ouvertes, tu organises ton stand, je suppose, tu dois prévoir des choses particulières ?
Non, si c'est un petit salon, généralement on n'a que deux comptoirs. Un comptoir plus spécifique à la psycho et aux sciences de l'éduc, et les sciences économiques. Donc les sciences humaines. Et un comptoir qui est plus spécifique aux sciences – médecine. Mais sur les panneaux généraux, enfin les panneaux de présentation des informations générales, qui sont derrière moi, dans le stand, à l'intérieur, on parle des aides à la réussite. Donc si un parent me pose une question, enfin pose une question concernant les aides à la réussite, si la question est posée sur le stand des sciences et médecine et bien les responsables qui sont là pour les sciences – médecine font appel à moi. Si la question se pose pour les sciences humaines, on fait appel à moi. Si entre temps je n'ai personne à informer concernant les aides à la réussite, j'informe sur l'information générale. Donc, généralement je prends en charge tout ce qui est sciences humaines, donc les sciences éco, la psycho, sciences de l'éduc. Puisque généralement il y a une personne de la Faculté des sciences qui nous accompagne au niveau de la promotion des sciences.

Lorsque tu reçois quelqu'un, un étudiant toujours, adulte en reprise d'études, donc tu réponds à ces demandes verbalement. Tu donnes des documents aussi ?

Je donne des documents. Les documents que le SARP transmet. Donc, c'est-à-dire « formations à horaire décalé ». Je donne la formation à horaire de jour, aussi, parce que je leur explique que dans un premier temps ils sont à horaire décalé, en tout cas les précédents salons où j'étais c'était comme ça. Vous faites une année à horaire décalé, vous avez le programme de l'horaire décalé. Parallèlement à ça je vous donne en plus le programme de la licence parce qu'il n'est pas repris dans le programme à horaire décalé. Donc je vous donne deux fascicules.

Est-ce que tu as un rôle dans l'élaboration du document publicitaire ?
On me contacte pour superviser la brochure avant qu'elle ne soit éditée. Donc Martine… Mais c'est pas nécessairement la brochure de chaque fac, c'est plutôt la brochure générale. Donc j'ai le projet de base qui sera envoyé au tirage, et elle me le donne pour qu'éventuellement je puisse relire, éventuellement je puisse faire mes remarques. Évidemment, toujours en pensant que, dans cette brochure, et bien il y a une page qui concerne le service, qui concerne les aides à la réussite qui sont proposées. C'est vrai que ce serait parfois intéressant, et moi je le dis toujours, il y a des commissions PIC qui sont organisées (ne me demande pas de te dire ce que ça veut dire PIC ; programmation interne de communication peut-être, j'en sais rien). **C'est la première fois que j'entends parler de ça.** Informe-toi des commissions PIC. Où, dans ces commissions PIC, on parle des, enfin, si j'ai bien compris, de la manière dont l'information va se faire, la manière avec laquelle on va contacter, des contenus,… Et c'est vrai que moi j'aimerais bien parfois participer aux commissions PIC, parce que je suis amenée, après, à faire de l'information, de transmettre des informations. Et parfois, je me dis : tiens, cette information, elle n'apparaît pas, elle devrait peut-être apparaître. Moi, je l'ai quand tout est fait. Puis c'est trop tard, j'ai plus rien à dire. Enfin, c'est pas que j'ai envie de dire quelque chose, mais donner un avis au moment où cela va seulement être rédigé. Là tout est fait. Bon, c'est pas ça… Parfois, je me dis que j'aimerais bien d'assister, ne fut-ce qu'assister. **Et est-ce qu'on te consulte au niveau de la stratégie marketing, de la diffusion d'information. Est-ce que… Toi, si j'ai bien compris, tu diffuses des informations dans des écoles secondaires ou dans d'autres lieux.** Par exemple, on me consulte, par exemple ici la brochure rétho, et bien une personne du SARP me contacte en me disant « on va faire la brochure rétho, ou brochure Toussaint, tu regardes s'il y a des choses, tu regardes la manière dont c'est présenté. Si tu as des choses à dire, on regarde ensemble. **Et au niveau de la diffusion ?** Non. **Ok.** Non, et parfois je me dis… Allez, par exemple, la brochure Toussaint, elle va être envoyée dans les directions d'école. Je me dis… Bon c'est peut-être bien de les envoyer dans les directions, parce qu'on ne peut pas faire autrement, il faut respecter une certaine forme de hiérarchie, mais je suis persuadée que dans certaines écoles, l'information n'est pas transmise. Cela arrive comme n'importe quel papier. Je me demande si on ne pourrait pas faire la démarche d'avoir un point de contact de prof. C'est peut-être compliqué. Ou des titulaires, les adresses des titulaires des réthos dans les écoles. **Je vais te freiner un petit peu parce que c'est toujours sur les adultes en reprise d'études.** Mais oui je sais… Oui mais voilà, c'est ça. Les adultes en reprise d'études, pour les contacter… Moi je pense que c'est dans la presse que ces gens-là doivent être contactés. Comment veux-tu contacter ces gens-là autrement ? Dans les institutions ? **Par exemple. Envoyer dans les écoles normales, ou des choses comme ça.** Envoyer dans les écoles normales, envoyer dans les écoles primaires, envoyer dans les écoles secondaires, aussi, pourquoi pas ?

Tu reçois quelques fois des e. mails qui te demandent ? Pour les adultes en reprise d'études, jamais. Et s'il m'arrivait d'en avoir un, je renvoie, je transfère à « Temps plein 1 ».

Quand tu rencontres un adulte en reprises d'études, qui vient te demander quelque chose, en salon ou n'importe où, est-ce que tu conserves des traces ? Est-ce que tu as une fiche signalétique ou des choses comme ça ? Non. **Tu renvoies sur « Temps plein 1 » ou la cellule, j'imagine.** Oui. Généralement je note le numéro de téléphone de « Temps plein 1 », ou bien je note le nom de « Temps plein 1 ». C'est vrai que je dis « Temps plein 1 » parce que, c'est vrai, elle est sur Mons, donc, je pourrais renvoyer vers « Temps plein 2 » ou autre… Mais « Temps plein 1 » a un bureau ici à Mons, donc je dis, elle a des permanences à Mons où les gens peuvent avoir accès. Mais c'est vrai qu'au moment où on diffuse le document, on pourrait garder les coordonnées, avoir un fichier nous permettant de garder les coordonnées des personnes qui sont venues sur le salon susceptibles de pouvoir venir un jour, pour les informer de toute action qu'on organise pour eux. Séances d'information,… Parce que c'est vrai qu'on les perd ces gens-là. Ils viennent, ils demandent, on donne une brochure et puis c'est tout. Ils disparaissent dans la nature. On ne garde pas trace de ces gens-là. C'est vrai qu'il pourrait y avoir un document dans lequel ils marquent leurs coordonnées. Parce que c'est vrai que c'est une population à part. Différente, de gens qui travaillent, de gens.... C'est vrai que c'est peut-être différent, et qu'ils ne seront pas systématiquement sollicités, de la même manière que les réthos. Les réthos, ils sont régulièrement sollicités. Ils reçoivent les brochures, ils reçoivent… Chaque fois qu'il y a des journées portes ouvertes qui vont se réaliser, ils reçoivent encore une fois une brochure de la journée portes ouvertes. Ils reçoivent à plusieurs reprises durant l'année, il faudrait peut-être demander ça à Martine parce que moi je ne peux pas te répondre comme ça, mais ils sont au moins contactés trois ou quatre fois, à mon avis. Par courrier. Mais ces gens-là, en reprise d'études, les futurs en tout cas, on ne sait pas qui c'est.

Est-ce que tu as, est-ce que tu touches ou est-ce que tu joues un rôle dans l'inscription des adultes en reprise d'études ?
Dans l'inscription ? **Oui. Au niveau de l'inscription, est-ce que tu reçois des…** C'est plus S. qui recevrait ces gens-là. **Oui.** Au niveau du Service social… **Pour ?** Pour les aider, par exemple, à payer le minerval, faire des prêts, faire des avances,… C'est peut-être plus elle, là, qui interviendrait. **Oui.** Elle ou sa collègue, enfin le Service social.

Est-ce qu'il y a des séances d'information ? Tu n'as pas une réunion quelconque à Charleroi, à la rentrée académique, dans ces eaux-là ? Réunion d'information ou quoi… Moi non, moi non. Je vais à Charleroi pour l'inter U, au mois de janvier ; mais ça n'a rien à voir avec… **Non ? Je ne sais pas.** Non. Enfin… Si on peut transmettre de l'information à des gens qui viennent s'informer sur l'horaire décalé. Mais ce n'est pas nécessairement notre population. **Oui d'accord.** On n'a pas de salon « horaire décalé », spécifique horaire décalé. Enfin en tout cas une journée portes ouvertes « horaires décalés », je ne crois pas que ça existe. **Je ne sais pas.**

J'ai été une fois à Charleroi… Pourquoi est-ce que j'ai été à Charleroi ? J'ai été invitée pour rencontrer des futurs étudiants… Mais je ne sais plus dans quel but c'était. J'ai oublié, j'ai oublié. Je sais que j'ai été une fois, une soirée, à Charleroi. **C'était peut-être dans le cadre…** On a pris un verre, je me rappelle bien, mais je ne sais plus pourquoi. Il y avait … **Rencontre avec des profs ?** Il y avait … qui était là, d'autres profs qui étaient là. Une rencontre… Enfin, c'est flou. Il y a déjà deux ans au moins. **Bien.**

Je sais que tu fais des cours propédeutique, est-ce que tu organises des choses à ce niveau-là ? Les cours introductifs, ils se font à Mons. La propédeutique, dans laquelle je suis active en tout cas depuis cette année, on a organisé trois journées d'accueil. Pour, de nouveau,

les jeunes étudiants ; pour leur faire découvrir l'environnement universitaire ; pour faire connaissance entre eux ; pour faire découvrir les différents services de l'université. C'est vrai que si on organisait une journée d'information pour les futurs étudiants adultes en reprise d'études, c'est vrai que l'information qui a été transmise (présentation des services) c'est une information qui pourrait leur être utile. Où l'on a expliqué qui faisait quoi à l'unif, quelles étaient les tâches du service social, les tâches,… Plutôt que de trouver ça dans un catalogue, dans une revue, il y a eu une présentation Powerpoint. Et les personnes étaient présentes, et elles ont expliqué leur rôle. Donc le service social était là, le service social, les logements (enfin, là ça les concerne peut-être un peu moins), l'édition des cours, pour expliquer un petit peu comment ça fonctionne. Et ces gens-là n'ont pas forcément d'information à ce sujet-là. Je ne crois pas en tout cas. Je ne sais pas ce qu'on fait pour eux. **Nous, nous débroussaillons un petit peu parce que la cellule scientifique fait tout.** Mais c'est vrai qu'on pourrait faire une soirée présentation. **Je suppose qu'elle est faite, par la cellule.** Et alors, ils parlent du CICO, ils parlent… **Oui.** Je ne sais pas. Non, mais qu'il y ait une présence de ces gens-là. Qu'on voit au moins la tête des gens. Lors d'une soirée, réunir les gens, ne fut-ce qu'autour d'un verre, encore une fois, pourquoi pas… Mais faire appel aux différents services. Que le service social puisse venir, que le service des inscriptions puisse venir, que le CICO puisse venir. Des services - cibles qui pourraient se déplacer ne fut-ce qu'une soirée à Charleroi, pour une présentation, pour qu'on fasse connaissance avec les gens, responsables des services.

D'accord. Est-ce que tu touches au test d'admission. Non. Non, je renvoie à « Temps plein 1 ». Quand j'ai ce genre de demande : « Temps plein 1 ». **Est-ce que tu…** Je crois que je respecte sa tâche. Elle est plus à même que moi de répondre à tout ça parce que c'est… Je vais dire, elle est expérimentée dedans. Elle saura répondre à des questions fines : sur le contenu, sur le moment où ça va se faire, sur les conséquences si on rate,… Moi, je ne maîtrise pas tout. Je ne peux pas tout maîtriser. Moi je renvoie à la personne adéquate. Ou je donne le contact de Charleroi, ou je donne le contact de Mons, en disant qu'on peut rencontrer la personne à Mons aussi. Je sers de relais. **J'ai bien compris.**

Alors bon… La cellule emploi aussi du CICO qui est là. Qui pourrait aussi aider. Mais est-ce que les gens qui sont en reprise d'études sont intéressés par l'aide que la cellule emploi pourrait fournir ? Je n'en sais rien.

Comment ça fonctionne, en fait, la cellule emploi ? La cellule emploi, ce sont des gens… **Donc, c'est toi la cellule emploi…** C'est ici aussi la cellule emploi. Je prends contact avec la promotion de chaque année. Donc, quand je reçois les promotions, au mois de juin, au mois de septembre… **Donc ça concerne aussi les adultes en reprise d'études.** Ah oui. Parce que ces gens-là, ils terminent ici. Pour la psycho, en tout cas, ils terminent ici. Pour sciences éco, ils ne terminent pas ici. Est-ce qu'ils sont repris dans les listes à nous, ou est-ce qu'ils sont repris dans les listes à part à Charleroi ? Je ne sais pas. **Normalement, ils sont repris dans le programme informatique des inscriptions, donc ils sont dans tous les fichiers.** Quand ils défendent leur mémoire, les reprises d'études, ils les défendent ici à Mons où ils les défendent sur Charleroi ? **Enfin bref.** Donc, comment ça fonctionne ? Je reçois la liste, j'attends, je laisse passer un mois, pour dire de ne pas les ennuyer tout de suite, foncer dessus immédiatement. Je laisse tomber un mois, puis j'envoie un courrier où je les félicite d'avoir terminé et je leur propose encore l'aide du CICO dans la transition université – monde du travail. Donc j'axe toujours mon travail sur le terme « transition ». Transition secondaire-unif, transition unif-monde du travail. En leur disant : voilà la cellule emploi peut vous aider, on travaillera, on va retravailler ensemble votre CV, l'améliorer, peut-être quelques conseils supplémentaires utiles, je mets à votre disposition une bibliothèque que vous pouvez

consulter. Et si vous êtes, si vous avez pris un engagement vis-à-vis de la cellule emploi, et bien on fera un entretien ensemble ; et après cet entretien-là, vous serez encodé dans la base de données. Quand votre CV sera prêt, nickel, vous m'en faites parvenir une copie ; moi, j'encode vos coordonnées. Et quand je reçois des offres d'emploi, je sers de relais. Je suis un relais. **Concrètement, tu fais quoi quand tu reçois une offre d'emploi ?** Et bien, généralement quand je reçois des offres d'emploi, maintenant, de plus en plus, ça arrive par mail. Si c'est une offre d'emploi qui arrive par courrier, je contacte la personne qu'il l'a envoyée, je demande à la personne de me faire un courrier mail, et je transferts par mail. Plus par courrier « boîte », tout par mail.

Dans le cadre des courriers « boîtes », pour tout, c'est toi qui conçois les lettres et qui mets dans les enveloppes ? Et qui vas à la poste ? Mais on ne le fait plus. On n'envoie plus du tout. Le seul courrier boîte que l'on envoie, c'est le courrier où on leur dit « la cellule emploi va vous aider ». C'est mon collègue… Enfin, la lettre elle est faite, elle a été écrite, on la sort… Il s'occupe de tout l'encodage, de rechercher les adresses des gens. Il s'occupe des fusions, des macros, enfin je ne sais pas comment il appelle ça. Il fait ses enveloppes, il sort les enveloppes, avec le nom des gens qui ont fini, et on envoie la lettre « papier ». Mais une fois que ce sont des offres d'emploi, ça part d'ici. **Et tu reçois des retours ?** Non. Ah, il y a des gens qui prennent rendez-vous. Oui, il y a des gens qui prennent rendez-vous. Parfois, ça peut se précipiter : la semaine qui suit ; je reçois trois ou quatre demandes d'entretiens CV ; et parfois ça peut être très dilué dans le temps. 15 jours après, on en reçoit deux ; un mois après, on en reçoit encore deux. Et là je ne peux pas faire de généralité parce que ça dépend d'une promotion à l'autre. Parfois je te dis, les gens se ruent… Dès la lettre reçue, le lendemain, le surlendemain, ça y est : j'ai déjà des coups de fil et c'est, deux, trois, quatre appels d'affilée ; et j'ai trois, quatre CV à faire. Pendant trois, quatre jours… Et puis après, on n'entend plus rien. Et puis parfois, tout d'un coup les gens se réveillent en disant « j'ai reçu une lettre, vous disiez qu'on pouvait… » Je crois que les gens ont reçu la lettre, bon ça va, ils ont reçu l'information mais ils comptent toujours sur eux-mêmes pour s'en sortir, ils pensent que ça va marcher, que tout va bien se passer. Et puis, c'est souvent en désespoir de cause. Les gens arrivent en disant, « Écoutez, je ne trouve pas. J'en ai déjà envoyé 100, j'ai pas de réponse. Je viens quand même voir mon CV, s'il est adéquat. Je viens discuter un petit peu. » Et alors après, de temps en temps, enfin de temps en temps… Une fois par an, c'est un nettoyage de la base de données. Donc, on envoie un courrier mail en disant que l'on remet à jour notre base de données. On demande s'ils sont toujours intéressés par les offres d'emploi que le CICO envoie. Et, sans réponse de leur part dans un certain laps de temps, et bien on n'enverra plus d'offres d'emploi. Cela nous permet comme ça, chaque année de nettoyer un petit peu notre…

Et les gens qui viennent en fait, ils viennent pour faire un CV ? Ils viennent avec un CV de base. Ils ne viennent pas tout crûs tout nus. Je leur dis : « lancez vos idées, faites votre CV comme si je n'étais pas là ». Donc, « faites votre jet à vous ; c'est votre truc à vous. Et votre truc à vous, on va le retravailler ensemble. Et je vous donnerai des conseils : de choses qu'on ne fait plus, de choses qu'on fait, de la manière avec laquelle cela se présentera mieux. » Donc j'argumente : la structure, la présentation, le fond, la forme. « Réfléchissez à ça. Est-ce que ça est plus important que ça ? » « Tiens moi j'ai fais ça. Où est-ce que je peux le caser ? Je ne savais bien ou le mettre. » Donc, des conseils à partir d'un document de base.

Je fais une soirée CV, par exemple, en sciences éco pour ceux qui terminent. Mais je ne le fais qu'en sciences éco. Parce que les AGE ont pris ça en main, l'AICM, l'AIESEC, les AGE. Et là, on fait une soirée CV. Là je donne une série de conseils aux étudiants, sur la rédaction d'un CV, à quoi devez vous penser quand vous rédigez votre CV, voilà tel et tel et tel poste, la

lettre de motivation c'est ça, ça, ça, ça, ça. Et puis si les deux passent vous serez appelé pour un entretien. Lors de l'entretien, informez vous sur ça, ça, ça, ça, ça. Je reste à votre disposition pour retravailler votre CV si vous le souhaitez. Mais ça c'est généralement dans le cadre du Wawagenda. Parce que je te dis, ils sont très actifs à ce niveau-là. Parce qu'ils organisent des job fair, des job days,… Donc ils appellent des employeurs, des entreprises qui viennent se présenter, qui viennent faire du recrutement. Donc ils font ça pour les étudiants de dernière année, donc ils sont intéressés par avoir quelque chose de bien fait.

Oui d'accord. Est-ce que tu dois concevoir des documents particuliers ? Toujours en pensant aux adultes, en reprise d'étude. Des attestations,… Non, jamais. Non, ça ne me vient… Non, je ne suis jamais confrontée à ça.

Ok. Je sais que tu organises des remédiations, ici, au niveau des étudiants dits normaux, donc en cours du jour. Est-ce qu'il y en a pour les adultes en reprise d'étude ? Si l'étudiant veut se joindre à l'un de mes groupes, il peut le faire. Mais pour Charleroi… Je n'ai jamais été… Cela pourrait se faire. Pourquoi pas. Il pourrait aussi y avoir des activités méthodes de travail sur Charleroi. Mais ils sont tellement, je pense, pris au niveau de leur temps. **Oui, mais c'est une population spécifique.** C'est une population spéciale. **Qui n'a pas forcément besoin de remédiation.** Bien, moi je me dis que des conseils au niveau de leur méthode de travail, c'est-à-dire la gestion du temps, des conseils au niveau de l'outil de prise de notes, pouvoir tester son outil ou des choses comme ça ? Ce sont des choses qui pourraient être faites pour eux aussi. Parce que ce sont des gens qui n'ont peut-être plus fait d'études depuis dix ou quinze ans. Et il y a dix ou quinze ans, ça ne fonctionnait pas comme maintenant. **Oui, mais, en plus, comme c'est une petite structure et que la cellule est là aussi pour conseiller. Comme elle fait tout…** Bien voilà, c'est ça… **C'est un service d'inscription, c'est un service…** de conseil,… Bien voilà. Est-ce nécessaire que le CICO fasse des activités ? Cela pourrait se faire. Mais je me dis : ces gens-là, ils courent, ils reviennent de leur boulot, ils arrivent en vitesse pour suivre leurs cours, ils n'ont pas le temps en plus d'avoir une heure de méthode de travail.

Toujours point de vue conception de documents, tu vois d'autres documents… Tu vois des documents que tu ferais, genre avis ou des choses comme ça. Toujours concernant les adultes. En fait, j'arrive à la fin déjà… Je ne vois pas.

Est-ce que tu participes de temps en temps à des enquêtes de suivi, d'insertion ? Après donc qu'ils aient été diplômés. Non, ça ne m'est jamais arrivé.

Est-ce que tu participes à des bulletins d'information ou des associations d'anciens, ou des choses comme ça ? Non.

Je crois que j'ai fini le tour. Par exemple… **Est-ce que tu vois autre chose…** Bon, cette année… **d'autres tâches qui concerneraient ces étudiants-là ? Auxquelles on n'aurait pas pensé.** Est-ce que vous organisez une information, nous en tout cas, on l'avait fait cette année-ci, organiser une information pour les aider dans le choix de leur orientation. **Les gens de la cellule, quand ils ont des demandes spécifiques, les orientent. Ils vérifient les…** Oui mais une rencontre, avec les responsables des services. Nous c'est ce qu'on a fait cette année-ci. On a organisé une matinée d'information pour les étudiants, où on leur a expliqué tout le fonctionnement de la structure de la licence. Et puis on avait un responsable de chaque service, qui est venu expliquer en gros ce qu'on faisait dans leur service. Et puis après, on s'était réparti dans des salles. On regroupait deux ou trois services ensemble, dans des classes,

et les étudiants pouvaient aller rencontrer les différents représentants des services, poser leurs questions sur… **Non, ici comme c'est petit, les responsables des services ils les rencontrent lors des cours. Et je pense que les relations…** Les relations jeunes – profs… **sont plus proximales.** Sont différentes, c'est certain.

Je vois que tu as une bibliothèque. Donc tu gères une bibliothèque ? Est-ce qu'il t'arrive de recevoir un étudiant adulte pour… C'est rare, c'est rare. C'est une bibliothèque de service. C'est rare, vraiment très rare. Bien la bibliothèque « emploi », elle est par-là. J'ai une bibliothèque qui est ici, mais ce sont des très vieux livres qui ne sont plus nécessairement consultés. Là c'est mes bouquins d'orientation.

Est-ce que tu as un rôle dans… Enfin non. Dans quoi ? **Dans les diplômes.** C'est pas une population avec laquelle je travaille beaucoup. Tu t'en rends compte. **Oui, mais je sais que tu fais beaucoup de choses et notamment la participation à des conseils de la faculté.** J'assiste aux conseils de la faculté, mais pas dans le cadre des étudiants en reprise d'étude. C'est « Temps plein 1 » qui est là pour eux. **Oui d'accord.** Donc quand il y a une demande spécifique, d'un étudiant qui introduit une demande au conseil, c'est elle qui est là pour défendre leur demande, ou en tout cas pour argumenter leur demande. Elle a son rôle « Temps plein 1 », à ce niveau-là. Moi ce sera plutôt une demande à argumenter dans le cadre d'un étudiant à besoin spécifique, ou bien dans le cadre de l'étalement, ou dans le cadre des anticipations. Mais elle, elle interviendra plus dans des demandes particulières, individuelles, de gens de ce groupe-là. Moi pas. Elle, elle les connaît ces gens-là puisse qu'elle les côtoie.

En théorie, c'est plus ciblé sur les adultes en reprise d'études mais ici on va passer à des questions un peu plus… Je vais dire… Qui nous intéresse peut-être moins, mais on a remarqué avec les interviews que les gens aimaient bien témoigner de certaines évolutions et des choses comme ça. Est-ce que, avant de passer à une question sur l'évolution des choses et sur tes représentations du passé, du présent et de l'avenir, est-ce que tu as des difficultés particulières avec certaines tâches ? Non. Je ne vois pas de difficultés. Je voudrais parfois avoir une reconnaissance pour mes activités « méthode de travail », c'est tout. Parce qu'on a reconnu « gestion de la formation » dans l'horaire de psycho. On demande aux étudiants d'aller rencontrer les étudiants d'années supérieures, et ça fait partie des matières qui leur permettront de passer dans l'année suivante. Alors que l'apport qui est donné essentiellement par ces activités-là, c'est surtout sur le plan affectif. Il doit rentrer un travail. Ils doivent rentrer un travail et… Enfin bon, je ne critique pas, mais bon, je me dis qu'on l'a reconnu dans la grille horaire. Cela m'a toujours interpellé. Pourquoi ça et pas autre chose.

Alors ici, il y a un groupe de travail qui s'occupe de la visibilité… Enfin analyse qualité, en psycho. Le Doyen a organisé des groupes de travail. **Commissions qualité.** Commissions qualité. Et il y a différents groupes qui sont organisés et… Tu as un groupe bibliothèque, tu as un groupe visibilité externe, tu as un groupe programmes, le stage, le mémoire,… Et donc on donne des suggestions. Ici, pour le moment, dans un premier temps on a fait un bilan d'état, un bilan de situation. Et puis on a des propositions à faire et on les donne. On travaille en groupes. C'est trois ou quatre personnes. **Tu fais partie de la commission qualité ?** Moi je fais partie de la commission qualité. Enfin, je fais partie de deux groupes. Et il y a un groupe où j'en fais partie et un groupe où je coordonne. Et j'ai suggéré récemment de fusionner nos deux groupes, parce que je trouvais que… Le groupe 2… Il faut que je retrouve mes papiers. Le groupe 2 c'est le contact des étudiants avec l'institution. Et là j'en fais partie. […] Et mon groupe à moi, c'est groupe 11, c'est gestion de la visibilité externe. Il me semblait qu'on avait

des choses qui se chevauchaient. Représentation de l'UMH… **Et dans ce groupe-là, vous parlez de stratégie…** De stratégie… **De conception de documents ?** Oui, par exemple dans le groupe Contact de l'étudiant avec l'institution, on a notamment travaillé tout ce qui concerne les semaines propédeutiques. Il y a eu beaucoup de changements cette année au niveau des propédeutiques. On a organisé tout à fait différemment. Déjà les propédeutiques que le CICO a pris en charge, les trois journées d'accueil. Et puis, les semaines propédeutiques de la psycho, par exemple, elles ont été réorganisées. On a organisé des cours d'Anglais, des cours de Français. Et les cours, présentation des cours que les étudiants allaient suivre, cela ne se faisait que les après-midi. Donc il y avait un programme organisé. Du coup, je ne sais plus ce que j'allais dire… Ah oui, je disais que dans ce groupe qualité, par exemple, un groupe s'interroge sur la bibliothèque et a mis en évidence que les étudiants ne savaient pas utiliser une bibliothèque. Et alors, il dit… « Il y a lieu de soulever le problème de la non-restitution des ouvrages… » Non, c'est pas ça… « Le personnel de la bibliothèque est disposé à organiser une formation - information des étudiants par petits groupes… En première candidature, découverte de la bibliothèque et des collections ; en deuxième candidature, découverte des moyens de recherche en ligne. Il appartiendra au Conseil de se prononcer sur le caractère contraignant ou non de ces activités pour l'étudiant. » Donc, ça voudrait dire que ça deviendrait obligatoire. Alors pourquoi ne pas rendre obligatoire aussi les méthodes de travail ? Il me semble qu'ils ont tout aussi besoin d'être sensibilisés à tous les conseils qui sont donnés sur les méthodes de travail, même s'ils n'en ont pas l'impression, que d'être sensibilisés à l'utilisation d'une bibliothèque. Tout comme le truc de la gestion de la formation. **Oui, mais propose…** Moi, je vais dire, c'est à ce niveau-là que j'ai le plus de mal. Sensibiliser les étudiants à l'importance de ces activités-là. Même s'ils n'en ont pas l'impression, je crois que ce serait bien utile. Maintenant, rendre contraignant… Rien n'est contraignant à l'unif. La participation aux cours n'est pas obligatoire… C'est là que j'ai le plus de mal.

D'autres difficultés, peut-être ? J'en vois pas. **Depuis que tu travailles ici, est-ce que tu as vu une évolution ? Positive ou négative, de l'environnement, de la population, des relations, avec les autorités, des difficultés avec l'organisation.** Non, ce que je constate, c'est que les gens font de plus en plus d'efforts pour améliorer les choses. Au contraire, maintenant il y a des groupes de qualité qui se mettent en place, il y a eu des audits. Cela a fait réfléchir aussi les gens. Les gens ont dû dire ce qu'ils faisaient, on a été contrôlé en audit. Non, je crois que les gens… Et suite à l'audit de psycho, il y a eu des réunions groupes qualité. Je trouve que c'est bien. Non, au contraire, je trouve qu'on prend de plus en plus attention aux étudiants. Bon, par exemple, je pense aux anticipations en psycho, avant on faisait un peu l'anticipation sauvage : les étudiants savaient qu'ils pouvaient anticiper, ils allaient, ils demandaient l'accord du prof, on faisait une petite signature ou bien même pas, ils se pointaient à l'examen. Les points étaient comptabilisés un peu n'importe comment. Il y en a qui faisaient vraiment du n'importe quoi, qui s'engageaient dans une anticipation plus importante que… Tout aussi importante peut-être que ce qu'il leur restait de l'année ratée. Ils se plantaient royalement. Tout ça, ça ne se fait plus. C'est réglementé, c'est suivi de manière individuelle. Franchement, je pense qu'il y a vraiment un gros effort qui est fait à ce niveau-là.

Et dans la population étudiante, tu vois une évolution depuis que tu travailles ? Une évolution ? **Oui.** Moi je constate que les étudiants, vu que c'est réglementé, les étudiants viennent plus facilement au CICO. Ils savent que c'est un service qui est mis en évidence, on en parle donc ils viennent. Ils viennent demander des conseils, ils viennent demander de l'aide. **Plus qu'avant.** Moi je crois qu'on a plus de gens qu'avant, oui. **Et ils ont plus de**

problèmes ou moins de problèmes qu'avant ? Non, ils n'ont pas plus de problèmes, je crois que maintenant c'est rentré dans leur fonctionnement. Ils savent que c'est un service d'information, de conseil, ils viennent les chercher. Je crois que je me suis battue pour ça. Au départ, je faisais mes séances d'information, ce n'était que des séances d'information ; et puis j'ai organisé des séances « test » expérience prise de notes, des simulations d'examen, des expériences de terrain où je leur montre qu'il y a de la collaboration avec les profs. Je pense qu'il y a une certaine complicité qui s'installe, une certaine confiance. Complicité peut-être pas, mais confiance. Et donc, suite à cette confiance, les étudiants viennent.

Si tu veux que je parle d'affichage d'informations aux valves, oui j'affiche des informations aux valves mais des informations souvent récapitulatives d'activités que j'organise. Donc, l'affichage vient du secrétariat ; quand les horaires sont fixés, l'information est affichée aux valves des secrétariats, les activités. **Ce qui m'intéresse, c'est…** Dis-moi. **Tu conçois des avis et tu vas les afficher, ou bien…** Non, on les envoie par courrier ou bien c'est mon collègue qui descend les porter au secrétariat. Mais ce sont des avis qui permettent de faire des rappels aux étudiants. **Et tu les conçois quand même, les avis.** Oui, oui. Du style : « Pour participer à l'expérience prise de notes, les étudiants sont priés de se munir de leurs notes » ou bien « La séance 'Tester ses notes' sera organisée tel jour à telle heure, dans tel local. Pour participer, les étudiants sont priés de se munir de leurs notes » ou bien « Pour participer à cette activité, les étudiants sont tenus de s'inscrire sur une liste au CICO ». Cela me permet comme ça d'éviter que tous les étudiants aillent au secrétariat et d'être un poids pour eux. Bon, maintenant je crois que l'année passée, la liste était au secrétariat de psycho parce que c'était plus facile. Les étudiants allaient s'inscrire directement là-bas plutôt que de venir ici s'inscrire. Je crois que j'étais toute seule l'année passée, déjà à ce moment-là. Mon ancienne collègue était malade. C'était la période où je devais partir dans les salons. L'affichage fixait des dates limite d'inscription.

Et alors, tout à l'heure tu me parlais des difficultés que je rencontrais, c'est vrai que ça peut être souligné comme une difficulté quand on met un avis pour s'inscrire, et ça je crois que le secrétariat en souffre aussi quelque part, il faut tenir compte qu'il y a deux jours de fermeture, le mardi et le jeudi. Donc si tu fais un affichage le lundi et que l'examen a lieu le vendredi, ou que la séance a lieu le vendredi et qu'il y a lieu de passer au secrétariat pour s'inscrire, et bien tu peux déjà te dire que le lundi il n'y aura personne sur les listes. Donc, ils n'auront que mercredi. Alors, il faut regarder si le mercredi ils ont beaucoup de cours. Si c'est les premières candi, le mercredi ils n'ont que deux heures de cours, de dix à douze. Alors, ça, ça peut poser des problèmes. Les étudiants se disent « pour deux heures je ne viens pas » ; ils devraient venir, mais pour deux heures ils ne viennent pas toujours. Alors, ils n'ont que le jeudi mais le jeudi c'est fermé au secrétariat, et l'activité elle a lieu le vendredi. Donc il y a des étudiants qui ne sont pas inscrits. Bonne volonté ou mauvaise volonté. Bonne volonté, les pauvres ils ont pu tomber malade, ils n'ont pas su se déplacer, et bien ils sont coincés. Il n'y a pas une autre alternative pour eux. Le secrétariat est fermé, donc ils ne savent pas venir s'inscrire.

Pour rappel, tu t'occupes de ça dans toutes les facultés. Dans toutes les facs. Donc, c'est vrai que quand il m'arrive de faire un avis aux valves pour la faculté des sciences ou de médecine, pour ne pas devoir aller jusque là, je contacte le secrétariat. Je dis « Vous ne voulez pas faire un avis aux valves ? ». Elle me fait l'avis, elle me le transmet par mail. Elle me demande mon accord, je renvoie immédiatement en disant « OK, ça va ; affichez ». Idem pour la faculté des sciences. La faculté des sciences éco, je crois qu'ils font leurs avis eux-mêmes aussi. Il n'y a que pour la faculté de psycho que je le fais. Pourquoi ? J'en sais rien. Peut-être

parce que je les chouchoute peut-être un peu. Je sais qu'ils ne sont pas nombreux, ils ont beaucoup de boulot. Là je suis consciente de la situation. C'est pas facile, c'est pas facile. Mais, c'est vrai que ça, ça peut être une difficulté, et même pour des profs… Les étudiants qui n'ont pas le temps de venir s'inscrire à un examen. Par exemple, des professeurs demandent qu'il y ait une inscription aux valves. Nombre limite. Cela ça pourrait être une difficulté que les étudiants de Charleroi pourraient peut-être rencontrer. Des gens qui travaillent, qui ne savent pas nécessairement arriver tôt le matin pour venir s'inscrire, parce que ce sont des gens qui sont peut-être plus âgés, qui ont une charge familiale. On doit conduire les enfants à l'école et quand ces gens-là arrivent à Mons parce qu'ils savent qu'il va y avoir une liste pour s'inscrire à un examen, quand ils arrivent la liste est complète. J'ai déjà eu ce genre d'échos. Donc ça, ça peut être une difficulté. Enfin, ça peut être quelque chose de dur pour ces gens-là. Là ce n'est pas facilité pour eux.

Et bien, j'en ai fini avec mes questions. Si vous avez un autre commentaire à faire, une autre difficulté ou perspective sur l'avenir… Je ne sais pas. Est-ce que tu as envie de dire quelques chose ? Est-ce que tu es optimiste, par exemple ? Je suis optimiste. J'ai pas tendance à être quelqu'un de pessimiste. Donc, moi je vois que les choses évoluent chaque année, je vois qu'on a tendance à développer la zone de Charleroi. Donc, quelque part, ça prend de l'ampleur mais c'est vrai que si ça prend de l'ampleur ça va entraîner des exigences encore plus grandes. Donc, c'est certain qu'il y aura peut-être quelques difficultés à surmonter. Enfin bon, il y a moyen. Quand on veut.

Service Social (Ser So)

Vous êtes assistante sociale et vous travaillez au service social de L'UMH. Est-ce qu'il vous arrive de travailler avec ou pour les adultes en reprise d'études (ARE) qui sont en formation à horaire décalé ? Quelles sont les tâches inhérentes à votre fonction ici ? C'est une question générale, pensez à tous ce que vous avez à faire.
Avec les adultes qui reprennent des études. **Oui, avec les étudiants de Charleroi, mais il y en a aussi ici !** Oui, il y en a aussi ici, exactement. Oui, c'est vrai !

Donc, en fait, je vais commencer avec les adultes de Charleroi puisque c'est là où la plus grande fréquentation se trouve. Bon, donc, il est certain que nous avons moins de contacts avec les étudiants de Charleroi qu'avec ceux de Mons, uniquement pour une question de présence. Parce qu'ici, nous sommes présents tous les jours et à Charleroi, nous faisons deux permanences par an, simplement. Donc, c'est vrai que ce que vous disiez : que le contact peut se faire par téléphone aussi ou qu'il y a des étudiants qui peuvent se déplacer et poser des questions ou demander des renseignements.

Donc, ce que nous faisons : il y a d'abord le même travail social que pour tous nos étudiants, c'est-à-dire une demande d'aide sociale, un dossier à remplir comme ceci (*nous montre un dossier*) pour les étudiants de Charleroi, si une demande est faite. Parce qu'il y a des étudiants au chômage qui reprennent des études. Ce n'est pas toujours évident dans ce cas-là. Et puis, après, il y a un travail d'écoute qui peut se faire mais qui est, à mon avis, nettement moins important que pour ceux de Mons. Tout cela dû à la distance. C'est clair. Alors, ça se fait par téléphone et ce n'est pas tellement facile.

Alors, ce que l'on fait d'autre… les étalements du droit d'inscription, qui sont permis. Normalement, on rencontre les étudiants, mais ça ne se fait pas toujours puisqu'ils peuvent prendre ce document au secrétariat à Charleroi. Mais, il y en a d'autres qui, étant adultes et ayant travaillé, qui se servent beaucoup plus du téléphone pour avoir des renseignements complémentaires. Et à ce moment-là, je peux envoyer la demande d'étalement ou je leur dis d'aller la chercher. Aussi, chose que l'on oublie dans tout ça maintenant, c'est le fait qu'un étalement, ça dépend du montant de l'inscription qui peut être une exonération partielle aussi ou un tarif boursier. Donc, là aussi, on peut donner des renseignements et des explications.

Et quelle différence entre l'exonération et l'étalement ?
L'étalement, c'est l'étalement du montant des droits d'inscription. Le montant du droit d'inscription peut différer : c'est la totalité (126 €) ou alors, l'exonération partielle qui, en fait, suit les règlements des bourses d'études en gros. Mais, ça, c'est sur base de l'avertissement extrait de rôle et c'est l'assistante sociale qui peut aussi octroyer l'exonération partielle. Ça c'est une chose qu'on oublie aussi : l'assistante sociale peut octroyer l'exonération partielle si l'étudiant rentre dans les conditions. Donc, tout cela fait quand même beaucoup de contacts finalement avec l'étudiant qui téléphone pour voir s'il a droit à l'exonération ; qui téléphone pour savoir s'il a droit à un étalement ; qui téléphone aussi pour savoir s'il a droit à un étalement. Parce qu'étant assistante sociale, on est aussi un petit peu un service de guidance aussi. On guide vers d'autres organismes. C'est un petit peu ça notre métier.

Et, par rapport à cette exonération, votre rôle est plutôt un rôle de contrôle ou …

Oui, c'est nous qui la donnons. Par exemple, quand les montants des avertissements extraits de rôle sont trop bas, donc atteignent un certain montant qui dépasse, mais pas l'inscription qui… **en dessous de 10 000 €…** C'est ça, voilà.
Donc, c'est nous qui avons le papier et qui le faisons. L'avertissement extrait de rôle reste chez nous. Tout cela reste chez nous afin que cela reste le plus confidentiel possible, que l'étudiant ne soit pas gêné d'aller donner un avertissement extrait de rôle qui n'est pas très élevé. Donc, ça *(montre un document),* voilà un exemple d'exonération partielle que j'ai octroyé. Donc avec ma signature, sur base de preuves venant du chômage, par exemple. Je demande une composition de famille… Enfin, voilà des exemples. Donc, ça c'est une exonération partielle. Ou elle est donnée par directement à partir de l'avertissement extrait de rôle au service des inscriptions suivant l'avertissement. Et si l'avertissement n'atteint pas un certain chiffre, comme tu as dis, alors, à ce moment-là, c'est nous qui le faisons et l'étudiant est obligé de venir ici. Alors, à partir du moment où on sait si l'étudiant a un tarif boursier ou une exonération ou un tarif plein, à ce moment-là, on fait un étalement qui est aussi donné sur base de la signature de l'assistante sociale en contact avec l'étudiant.

Et dans le cadre de l'étalement, si j'ai bien compris, vous avancez l'argent ?
Le service avance l'argent, exactement. Et l'étudiant nous signe un papier qui est, en fait, une reconnaissance de dette. Evidemment sans intérêt, sinon, on ne serait plus un service social. Il s'engage à nous rembourser en 5 fois. L'avantage de tout cela, c'est quoi ? On paie tout de suite le minerval de l'étudiant, fatalement. Et il peut tout de suite avoir sa carte d'étudiant pour se mettre en règle vis-à-vis de l'UMH. Et c'est vis-à-vis de nous à ce moment-là qu'il a la dette.

C'est l'UMH ou le service social ?
C'est le service social. **Qui est très distinct de …** C'est-à-dire, le service social dépend essentiellement de l'UMH, évidemment. C'est le service social de l'UMH. Mais nous avons un budget. Et c'est avec ce budget-là que nous devons… **Ça doit être costaud comme budget pour pouvoir avancer le minerval pour autant de personnes. Je n'ai pas d'idée du nombre de personnes qui le demandent, mais ça doit être important ?**
Bien sûr, c'est clair ! Oui. Et il y a deux sortes de budgets. Normalement, celui-ci est récupérable. Puis après, vous avez le reste. Les aides que nous faisons, qui ne sont pas récupérables. Oui, c'est un gros budget qui n'a pas encore été diminué, ce qui est déjà magnifique, mais… C'est à manier avec précaution pour éviter d'arriver au bout.

Vous acceptez toutes les demandes ou vous tenez compte du budget ? Il n'y a pas un moment où vous dites : « Houla ! Celle-là, on ne peut pas accepter parce que ça dépasse » ?
Dans les aides… Aides sociales ou étalement ? Etalement, c'est une chose. On accepte tout.
Parce que là, vous avancez de l'argent je suppose ? Oui, mais on récupère. **Oui, mais vous devez l'avancer ?** C'est un budget récupérable. C'est différent. Il y a moyen de s'arranger, de demander à l'administrateur s'il peut encore nous avancer de l'argent.

Par contre, les aides sociales, c'est évidemment un budget octroyé que nous ne pouvons pas dépasser parce qu'il est déjà conséquent. Et là, nous devons faire extrêmement attention. On essaie d'être vigilants. On essaie d'étudier les cas le plus socialement possible et voir vraiment les étudiants, ma collègue et moi, qui en ont le plus besoin. Nous sommes ici en fin d'année civile, puisque c'est par budget d'année civile. Et bien, on arrive au bout. J'ai encore des dossiers, mais on y arrivera quoi ! Mais, il faut calculer bien sûr.

Je vois ! Chaque demande d'exonération partielle, vous devez compléter ce document-là et l'envoyer au SIC ?
Non ! Pas tous. Si par exemple, un étudiant a un avertissement extrait de rôle qui dépasse le montant, alors là, il le donne au SIC et le SIC octroie l'exonération partielle. Du moment qu'il a le document officiel de l'avertissement extrait de rôle. C'est tous les cas plus problématiques. Par exemple, un étudiant qui bénéficie du CPAS a droit à une exonération partielle d'office. Donc, c'est à nous… Je veux dire qu'on a tous les cas compliqués qu'on nous envoie… Ou plus confidentiels. Parce que c'est basé sur la confidentialité tout cela, pour que cela reste entre une assistante sociale et un étudiant. Qu'on n'ait pas à expliquer dix fois… Ce que le service des inscriptions fait très bien, et quand ils sentent que quelque chose ne va pas, ils nous envoient l'étudiant et, à ce moment-là, on peut discuter. Ça se passe dans un bureau entre une assistante sociale et l'étudiant. C'est plus facile pour lui de s'exprimer, que d'exprimer les difficultés derrière un comptoir devant les pairs. C'est pour ça qu'il y a beaucoup de choses. Ça, c'est tout ce qui est … choses pécuniaires.

Mais, il y a aussi une aide, ici, qui est une aide d'écoute. **Une aide à laquelle on n'avait moins pensé.** Voilà ! Et c'est celle qui n'est pas connue et c'est très bien ; sauf quand les étudiants ne le savent pas, c'est moins bien parce qu'il faut qu'ils sachent qu'ils peuvent être écoutés ici. C'est uniquement de l'écoute, nous ne sommes pas… Mais les étudiants viennent pour plein de raisons. Il peut y avoir … Bon, en étant adulte, il peut y avoir plein de raisons. Il peut y avoir les séparations, les divorces, on reprend des études après… Ou des choses comme ça. Ils peuvent venir en parler. Ça, c'est un travail : 50% de notre travail, c'est l'écoute qui n'est pas quantifiable. Vous comprenez ? **Ce n'est pas chiffrable.** Voilà, exactement.

Donc, évidemment, on a beaucoup de dossiers, de dossiers administratifs. Mais, dans chaque dossier, chaque personne qui vient, surtout avec les distances avec Charleroi, c'est beaucoup de fois quoi ! Pour un dossier, il y a le premier contact, puis après, … **On va détailler tout cela !** C'est quand même intéressant parce que c'est quand même… Que ce soit partout, ça se passe comme ça. On écoute la première fois : "Est-ce qu'il est possible que j'aie une aide ?" L'étudiant vient. D'abord, il faut le mettre à l'aise. Il ne faut pas oublier que ce n'est pas évident pour un étudiant, qu'il soit adulte ou pas adulte. Ce n'est pas facile de demander une aide à un service social. Donc, on essaie de le mettre à l'aise au premier contact. On donne ce dossier vert qui est le dossier de demande d'aide sociale. On explique ce qu'on peut faire également au service social : l'étalement, l'exonération partielle, voir s'il est au chômage, s'il a fait le nécessaire auprès du chômage pour bien dire qu'il reprenait des études.

Bon, après, il explique un petit peu son cas parce qu'il en a beaucoup besoin. Il ne faut pas l'oublier non plus. Quand vous arrivez ici, déjà, ce n'est pas facile. **C'est vrai qu'il y a toute une démarche.** Voilà, c'est ça, tout à fait ! Et une souffrance avant aussi. Une souffrance à tous les niveaux. Une difficulté pécuniaire donne une souffrance tout de même. Ce n'est pas facile : c'est un vécu qui n'a pas été si simple que ça. Ils arrivent et ce n'est pas facile, ça a été très lourd. Puis après, ils reviennent rapporter le dossier. On voit… On fait un peu son travail si vous voulez parce qu'on ne peut pas distribuer de l'argent sans que tout soit complet. Tous les papiers qu'on demande, ce sont des dossiers complets qu'on demande : les revenus de la famille et tout ce qui s'en suit. Tout cela est revenu à lui. Et alors après, on en rediscute. On continue. Si vraiment il y a déjà une ouverture au premier entretien, au deuxième entretien s'il a des choses à demander, il en redemande encore. A ce moment-là, je donne ma carte avec mon numéro direct. Comme ça, c'est plus simple, il sait que c'est moi qui vais décrocher.

Et puis, après, je fais le dossier. Ça c'est tout le travail administratif qui, je vais dire, là est connu. C'est par ça qu'on est connu. C'est par-là qu'on sait quantifier, qu'on sait savoir. Et il arrive que, quelques mois plus tard, l'étudiant revienne pour un autre problème tout à fait indépendant. L'étudiant reçoit une demande d'aide ou pas. Si sa demande est acceptée, il reçoit, chez lui, à domicile… Bon, il y a aussi des tas de problèmes qui font qu'on ne peut pas lui envoyer à domicile : les enfants qui partent de chez eux, plein de choses…A ce moment-là, ils ont une personne de référence.

Souvent, ils disent que je suis un adulte de référence. Comme ça, ils peuvent venir. Ce n'est pas si facile quand même : "Vous êtes un adulte au chômage, vous reprenez des études et vous n'êtes pas compris par votre entourage ». Ils savent qu'ici, on peut en discuter. Et puis, pour lui pouvoir l'exprimer, c'est déjà beaucoup. C'est pour cela que je dis qu'on fait un travail d'écoute, pas autre chose. Si évidemment, il y a une demande de thérapie ou quelque chose comme cela, nous guidons les étudiants vers des thérapeutes puisque ça… c'est chacun son travail. Mais l'écoute, c'est un petit peu… On "débroussaille" un petit peu. **Vous êtes en première ligne !** Exactement. C'est tout à fait ça. La première ligne, c'est ici. Mais, ça peut aller dans tous les sens : un problème, plein de problèmes, « Est-ce que les allocations familiales, je les toucherai encore ? », « Est-ce que le chômage va encore vouloir me payer si je reprends les études ? »

Il y en a aussi qui anticipent, qui viennent. Et puis nous avons, comme vous dites, des étudiants plus âgés ici. On en a aussi à Mons, puisque les licences ils doivent venir les faire ici. Donc, on est en contact avec eux. C'est vrai, ça je n'y pensais pas, mais…

J'aimerais revenir aux permanences à Charleroi. L'organisation, comment cela se passe-t-il ? Est-ce que c'est le service social qui initie ?
Donc, en fait, on fait deux permanences ou trois. Cette fois-ci, je pense qu'on en a fait trois, mais je ne saurais plus dire. Donc, nous choisissons une date qui est très proche de la rentrée académique ; puisque les étalements, les demandes d'aide et tout cela doivent se faire très proche de la rentrée académique. Et nous discutons de cela avec le secrétariat. Et alors, on propose des dates, en général ; c'est toujours vers le début d'octobre. On laisse passer 15 jours parce que, quelque fois, les inscriptions sont plus tardives à Charleroi aussi. Donc, on laisse passer 15 jours. On discute avec « Temps plein 2 » ou « Temps plein 1 » pour choisir deux dates. A ce moment-là, le secrétariat de Charleroi affiche au mur nos permanences, aux valves, en bas de l'ascenseur, c'est toujours là que c'est mis, au tableau. Et donc, nous, on va, puisque ce sont des horaires décalés, le soir fatalement. C'est logique. Nous partons pour être là vers trois heures pour capter un peu tout le monde à l'inter cours. On va souvent le mercredi après-midi, parce que là, il y a des cours. Donc, c'est un petit peu ça. Puis, on reste jusque 8 heures, jusque 7 heures, les derniers cours.

Jusqu'au moment où vous avez du monde ?
Oui, c'est ça ! Et on a beaucoup de monde. Malgré que tout ce qui est exonération partielle a déjà été sérié par « Temps plein 2 » ou « Temps plein 1 ». Bon, il y a tout cela, mais ils viennent quand même parce que c'est à une législation assez importante qu'ils ont affaire. Est-ce qu'ils ont droit à une bourse d'études ? Est-ce qu'ils doivent prévenir le chômage qu'ils reprennent des études ? Alors oui, quelque fois, ils ont de bonnes nouvelles : oui, ils ont droit à une bourse d'études. Ce sont des choses qui arrivent quand ils pensent qu'il n'y ont pas droit ! Enfin, bon, voilà ! Plein de choses comme cela.

Et quand vous dites qu'il y a un travail qui a été fait ? Je sais qu'à Charleroi, il y a des documents verts, notamment pour les demandes d'étalement. Exact. **Ils vous reviennent ?**
Ils nous reviennent. Ils peuvent nous revenir par la poste ou par « Temps plein 1 », qui les ramène. Mais alors là, on n'a pas de contact avec l'étudiant. C'est une certitude puisqu'on a le papier qui revient. Il y en a tellement que ça aide bien tout le monde. Et il faut que ça aille vite parce qu'il faut que ce soit payé, j'ai peur de dire une bêtise, pour fin octobre/début novembre. Donc, il faut aller vite, quoi !

Qu'est-ce qu'il devient ce papier ? Il est encodé ? Et ensuite ?
Alors là, c'est le comptable. Il y a un gros travail du comptable, ici, au service social. Il encode. Il a tout un système informatique de comptabilité dans lequel… On renvoie à l'étudiant le nombre de mensualités qu'il doit payer, avec le montant de chaque mensualité. Donc, il reçoit ça chez lui et le numéro de compte sur lequel il doit payer les mensualités.

C'est le service de comptabilité qui… Ici, c'est le comptable. C'est un comptable spécial.

Si je comprends bien, les étudiants n'utilisent pas le virement qu'ils reçoivent à l'inscription ? Ils attendent une réponse du service social ? Exactement. Tout à fait, puisqu'ils ne doivent rien payer du tout.

Sauf les mensualités ?
L'étudiant n'a plus rien à avoir avec le service des inscriptions. Il a à voir avec notre comptabilité à nous ; donc, notre comptable. A ce moment-là, on rentre dans… Ceux qui ne payent pas, pas tous évidemment, en dates et en heures… Notre comptable est obligé d'envoyer des rappels. C'est très compliqué, mais on est obligé d'être vigilants pour récupérer l'argent, pour resservir encore aux étudiants l'année prochaine. Puisque le social, ce n'est pas donner, c'est essayer de gérer aussi. Pour que ce soit vraiment les gens qui en aient le plus besoin qui l'aient.

Il y a bien un moment où l'étudiant ne paie plus ; vous êtes bien obligé d'en référer au service des inscriptions ?
Non ! Nous, on paie le service des inscriptions. Le service des inscriptions n'a plus rien à avoir. C'est vis-à-vis de nous qu'il est débiteur.

Mais si jamais il ne paie pas ?
Alors, on envoie des recommandés. On passe aux recommandés. Et s'il ne paie pas, il ne peut plus s'inscrire et il ne peut même pas passer les examens. **Donc, vous en référez au service des inscriptions ? Je crois qu'il y a des documents qui circulent…** Ça, c'est si on s'en va. Si on quitte. Ici, on doit passer pour voir si on n'a plus de dette nulle part.
Le secrétariat vérifie si l'étudiant est en règle au point de vue inscription, au point de vue service social, au point de vue bibliothèque. Oui, ça, c'est si jamais l'étudiant part, termine ou part. Ça peut aller jusqu'à la récupération… Mais ça n'a jamais été jusque là ; mais ça pourrait aller, et l'année suivante… alors, bon, si jamais l'étudiant n'a pas payé.

J'imagine que c'est assez rare ?
Non, alors, s'il n'a pas payé, et je pense justement à un, il faut étudier la situation au point de vue social à ce moment-là. Et voir exactement ce qu'il se passe, pourquoi il n'a pas payé. Donc, on peut introduire un dossier et suivant ce que je peux constater ; parce qu'il y a aussi des cas où c'est assez dramatique, or ils ne l'ont pas dit. Il peut y avoir une prise en charge par

le service social pour cet étalement-là. Alors, il y a aussi d'autres cas, c'est qu'il ne pourrait plus jamais avoir d'étalement non plus. Et, l'année prochaine, il pourra demander. S'il veut un étalement, il devra d'abord rembourser l'autre. Donc, c'est difficile parce qu'on doit concilier un budget et l'écoute. Ce n'est pas évident parce qu'on manie quand même pas mal de… Il y a quand même pas mal d'argent qui sort.

Est-ce que vous jouez un rôle dans la création et la diffusion de publicité : plaquettes, brochures, informations, etc. ?
Oui, ici, il n'y a pas moi, il n'y a pas ma collègue. Il y a des assistantes sociales, il y a un service social. C'est important. On nomme notre nom devant l'étudiant, mais on travaille en collaboration. On donne un texte pour faire connaître le service.
Nous ne le connaissons pas !
Il vient de sortir. C'est la première fois qu'il est si beau, je vais dire. Alors, le texte, c'est ma collègue et moi-même qui le travaillons et qui le fournissons pour le faire imprimer. Il y a aussi autre chose que nous avons faite cette année, qu'on pourrait peut-être faire à Charleroi, mais c'est quand même peut-être plus difficile. C'est que nous nous sommes présentées ma collègue et moi aux premières candis. Vous savez, il y a le CICO qui a organisé un accueil ; qui était quelque chose de bien, enfin moi je trouve, et où chacun a pu se présenter à tous. Je pense que le matin, on a été présentées aux "psycho" ; et l'après-midi, aux "sciences". Ils nous ont vues. Et ça, c'est important parce que…

Ils peuvent mettre un visage sur les noms. Voilà, exactement. Donc, on a dit qui on était, qu'ils pouvaient venir. Il y en a même qui ont demandé s'il fallait prendre rendez-vous. Parce que, quand il y a un problème, on n'a pas un problème à une heure précise. Donc, il ne faut pas rire… On ne reçoit pas à 8 heures du soir, mais, on essaie de faire son possible. On essaie d'être à l'écoute.

Et cette plaquette, vous gérez sa diffusion ?
C'est le SARP qui s'est occupé de tout cela à l'époque. Moi, ce que je voudrais à travers ça, c'est que l'étudiant comprenne, et à Charleroi aussi, qu'on est là pour écouter aussi, en plus.
Pas seulement pour les sous ! Oui. Et pour éviter des drames ou des choses qui se sont passées et qui, j'espère, ne se passeront plus jamais : des difficultés ou des dépressions, des choses comme ça. Parce qu'au début, les étudiants venaient et disaient :"Je croyais qu'on ne venait que pour l'argent ici". C'est normal quoi : "service social = boîte pécuniaire ". Mais non ! On vient aussi pour tout. On guide. Donc, la publicité, c'est surtout à ce niveau-là.

Est-ce qu'il vous arrive de représenter le service social dans des autres institutions ou dans des occasions genre "portes ouvertes", "salon de l'étudiant", des événements comme ça ?
Non, "salon de l'étudiant", ça c'est le CICO qui y va, au point de vue pédagogique plutôt. Quant à nous, évidemment, aux journées "Portes ouvertes" depuis l'année dernière, je pense. Et ça, c'est une très bonne idée. Avant, les journées "portes ouvertes" se passaient toujours ici. Donc, nous étions toutes les deux dans nos bureaux et les étudiants avec leurs parents devaient trouver d'abord le service social. Ce n'était pas évident. Alors, maintenant, depuis l'année dernière, et ça c'était vraiment formidable… On nous a mises chacune, une pour les Sciences et une pour Warocqué ; on nous a séparées. On est à côté des professeurs, à côté de la cité.

Comme cela, c'est plus facile pour les étudiants : vous passez et vous voyez :"Service social", vous allez voir un professeur :"Ah ! Je vais m'asseoir, qu'est-ce que ça peut faire ?"

Ce n'est pas mis :"Assistant social", ici, de toute façon ! Et, comme ça, on a énormément de… C'est vraiment parce que les parents sont là, qu'on anime une matinée qui est faite uniquement pour les parents. Mais, bon, les étudiants de Charleroi, eux, c'est plus par téléphone.

Et à propos de ça, sans vouloir rentrer dans des détails confidentiels, est-ce que vous avez l'impression qu'il y a des problèmes spécifiques aux étudiants adultes ?
Vous parlez au point de vue pécuniaire ou à tout point de vue ?

Encore une fois, on pensait, surtout au départ, à des problèmes liés à l'inscription.
Pécuniaire, oui ! Bien, en fait, c'est différent. Parce que, s'ils travaillent déjà, il y en a qui travaillent et qui font des études, ça peut paraître plus simple de payer l'inscription. Ça ne l'est pas toujours parce qu'ils peuvent aussi avoir des enfants. C'est la vie de tous les jours, ce n'est pas si simple que ça. C'est une vie à gérer, des études à reprendre. Ils expriment aussi des choses, ce n'est pas toujours facile à 35 ans de reprendre des études en travaillant. Donc, ça, c'est spécifique à tout ça. Bon, au point de vue étalement et pour le reste aussi de toute façon. Il faut vraiment être super motivé. Je pense justement à une étudiante en psycho, qui a repris des études. Evidemment, elle est en licence, donc elle est ici, c'est la même chose. Ils ont, semble-t-il, surtout dans les licences, une difficulté de s'intégrer. Ils en parlent beaucoup. Alors, quant à nos étudiants "jeunes", ça évidemment, c'est tout le problème des difficultés avec les parents. Mais les étudiants plus âgés, plus adultes on va dire, eux… Je vous dis… C'est l'insertion, c'est reprendre les études, les réintégrer dans la vie de tous les jours, les payer aussi. Les payer et les financer ; parce que ce n'est pas simple : vous avez la maison, vous avez tout… Et les enfants quelque fois ! J'en ai qui ont trois enfants. Donc, ce n'est pas facile. Il y en a même où ce sont les deux qui on repris les études. Donc, la différence, elle se situe au niveau de l'intégration au niveau de l'université, la difficulté de la reprise des études. Et puis… Plus rien ne me vient à l'esprit. Mais, l'intégration dans les licences, c'est un passage difficile.

Est-ce qu'il vous arrive de faire, à travers votre travail d'écoute, de la réorientation : de vérifier le projet de l'étudiant ou de…
Jamais ! Non, là, on conseille à l'étudiant d'aller voir le CICO, la psychopédagogue. Le pédagogique, nous n'intervenons en rien. Tout ce qui est pédagogique, ce n'est pas notre métier, ce n'est pas notre formation. C'est vrai, il faut savoir mettre les limites. S'il y a des difficultés, alors, nous accompagnons pour qu'ils prennent rendez-vous, pour un petit peu aider. Mais, ils peuvent parler, on écoute ! Ils peuvent expliquer qu'ils ont choisi ça plutôt que ça. Mais, dans le travail de l'assistante sociale, on ne fait pas de réorientation.

Toutes les autres formes d'aide : congé-éducation, chèque formation ça rentre dans…
Les possibilités qu'ils ont auprès des employeurs ? **C'est la cellule uniquement ou ça vous arrive d'en parler ?**
Ça, c'est eux, directement. Parce qu'en fait, ils se sont renseignés avant d'arriver jusqu'ici déjà. Ils ont déjà leurs renseignements. Ils se sont déjà… Bon, ceci dit, On peut les conseiller aussi.

Ils sont plus au courant ?
Oui ! Exact. Nous, on arrive après.

Est-ce que vous voyez d'autres choses dont on n'a pas encore parlé au point de vue tâches ? Ça n'a rien à avoir avec les étudiants : ce sont les jobs, les logements, … Ça n'a rien

à avoir avec les étudiants adultes puisqu'ils travaillent. Bon, les logements… quand même. Il y a des appartements là-dedans, mais c'est rare que ça intervienne.

Au point de vue de l'archivage des documents, il n'y a rien spécifique aux adultes ?
Par exemple, ce dossier-là (*nous montre un dossier sur le bureau*) est le même pour un adulte que pour un étudiant de 18 ans. Tout ce qui est… Donc, tout est mélangé, il n'y a pas de différence.

Le dossier va chez le comptable. C'est lui qui les classe ?
Oui ! C'est lui qui tient ses… Oui, ils sont tous de l'autre côté, fermés à clef bien sûr pour respecter la confidentialité.

Vous n'élaborez pas d'attestations particulières ?
Par exemple, les étudiants qui bénéficient du CPAS, on peut être l'intervenant ici et la caution de l'étudiant. Oui ! On peut être ça. J'ai signé un document, d'ailleurs, la semaine passée pour une étudiante.

Un document qui vient du CPAS ?
Oui, si tu veux, on est la personne qui est le référent, ici. Les assistantes sociales peuvent, puisqu'on s'engage à aider les étudiants pendant leurs études. Mais, des attestations d'autre chose… Je réfléchis, mais… Enfin, il y a tellement de papiers.

Toujours en pensant aux étudiants de Charleroi ?
Oui, mais ce sont des cas forts complexes à Charleroi. C'est quand même, finalement, administrativement, plus compliqué. Parce que, par exemple, pour l'avertissement extrait de rôle : pour l'étudiant de 18 ans qui vit chez lui, c'est l'avertissement extrait de rôle d'il y a deux ans ; mais pour l'étudiant qui a été un an au chômage, qui habite seul et qui, il y a deux ans, habitait chez ses parents, ce n'est plus celui-là. Donc, vous voyez, c'est plus complexe administrativement avec eux. Mais sinon, il n'y a rien de différent avec eux. Ils sont intégrés de la même façon dans toutes nos aides. A part qu'on se déplace, c'est tout !
Il y en a qui viennent ici. Il y en a qui viennent quand même.

Pas de discrimination !
Non ! Disons que ce n'est pas les mêmes problèmes quoi. Ce n'est pas la même chose quoi !

Est-ce que vous avez parfois des contacts avec des employeurs potentiels ?
Ah oui ! Bien sûr ! En fait, le service "job", ce n'est pas essentiellement pour travailler à l'intérieur de l'université. Il y a des employeurs qui nous téléphonent.

Je fais une différence entre le job étudiant et l'emploi…
Ah oui ! Ça, non ! C'est job essentiellement, job.

J'allais anticiper pour savoir s'il y avait une diffusion d'information à ce point de vue-là !
Ça, c'est le CICO.

Je ne vois pas bien les différences. Le CICO et le service social, pour moi, ça a toujours fait un bloc ! Bon, c'est plus pédagogique au CICO, mais qu'est-ce qu'il y a comme (autres) différences fondamentales ?

C'est-à-dire qu'on est un tout, je crois. Pour moi, on est un tout. C'est-à-dire qu'un étudiant qui va mal, qui a des problèmes pécuniaires, il s'assied et on l'aide. S'il ne sait pas trop s'il a choisi la bonne direction d'études, on lui dit que le mieux, c'est d'aller au CICO. Voilà, c'est vraiment très complémentaire. Et, ce qui est facile, c'est un gros service d'aide : il y a un psychopédagogue, on a deux assistantes sociales, on a de l'argent, et voilà !

Et puis, vous savez, au CICO, tout ce qu'ils font : les C.V… Ça, c'est encore autre chose, ce n'est plus notre... Mais, quand il y a des problèmes, par exemple les aides, les résultats de l'étudiant. Quand on ne sait pas trop quoi… Et bien, on en discute ensemble avec le CICO. C'est un service et c'est bien qu'il soit commun, je trouve. Il n'y a pas longtemps qu'il l'est. Il l'est depuis avril. Avant, c'était CICO et Service social. Maintenant, c'est CICO-Service social, avec la secrétaire d'administration qui est la chef de service. Ça ne change rien, sinon… **D'un point de vue administratif ?** Oui ! Au point de vue administratif, ça change les choses, mais le CICO ne vient pas regarder nos dossiers. C'est simplement… Chacun garde son… Mais, il était temps qu'on soit un service commun. C'est plus logique. On est bien mis en plus.

Bien ! Est-ce que, de temps en temps, vous avez encore des contacts avec les anciens étudiants qui sont passés par le service ?
Oui, regardez les cartes (*nous montre des cartes postales sur les étagères et les murs*). Souvent, par e-mail aussi. Ils sont… Je dois dire qu'ils sont très bien, très fidèles. On continue à donner des nouvelles ou bien… Bon, il y a une étudiante que j'ai aidée, nous nous sommes rencontrées il n'y a pas longtemps. Il y a pas mal de petits e-mail : "Tout va bien ! Ça va !".
Dans la mesure où il y a eu une écoute la plus importante, évidemment. Ou alors, des remerciements en fin d'études. On redistribue alors les vraies tâches, les vrais rôles ; puisque s'ils ont réussi, c'est grâce à eux, pas grâce à nous ! Enfin, bon… Il y en a qui ont été bien aidés.

Vous n'avez rien à faire au moment des examens ou à la fin des études ?
En général ? **Oui.** Le moment des examens, c'est la grosse panique. Chez certains, c'est la grosse panique, la grosse angoisse. Donc, on vient en crise de… manque de confiance en soi. Et on vient :"Ça ne va pas aller". On écoute et on remotive un petit peu. Ça, c'est une période très difficile pour eux, fatalement. Les examens aussi, parce que là, c'est le coup des deuxièmes sessions. Là, c'est à ce moment que notre travail est de rendre positif… Tout ça, ce n'est pas… Mais, on les connaît. On sait ou on conseille aussi. Je ne sais pas si… Mais, ce qui est dit est dit… Il y a des étudiants qui recommencent plusieurs années, qu'on essaie… On leur conseille d'aller… Des étudiants qui bloquent, qui recommencent plusieurs années de suite. On leur conseille d'aller voir une psychopédagogue pour la méthode de travail parce que ça cale à un moment. Il y en a qui ne veulent pas, et on ne peut pas les obliger, évidemment. Donc, là, on est entre deux eaux. On ne sait pas trop.

Tout à l'heure, on parlait des diplômes, le secrétariat vérifie s'il est en règle avec le service social, etc. Si l'étudiant n'est pas débiteur au service social, ni à la cité. **C'est chez le comptable ?** C'est-à-dire… Oui ! Ici on a une liste des étudiants débiteurs. Et s'ils n'ont pas remboursé à la fin, ils ne peuvent pas recevoir leur diplôme, tant qu'ils n'ont pas remboursé.

Bien ! Vous avez des difficultés avec certaines tâches ?
Moi, je dirais que, ce n'est pas des difficultés mais le plus lourd et ce que j'aime le mieux, c'est le travail d'écoute. Le plus lourd, c'est ça. Les difficultés ? On aimerait encore avoir plus d'argent pour pouvoir aider les étudiants, c'est clair. Alors, ce qu'on a eu ici… On a eu une

grande chance : c'est qu'il y a eu deux assistantes à Temps plein. Avant, il y en avait une et demie. Ce qui permet d'élargir tout ce travail d'écoute et ce travail en profondeur qu'on essaie de faire. Ça a été déjà tellement miraculeux. Mais avoir plus d'argent pour aider les étudiants, mais les difficultés ? Une chose aussi que je dois dire, que ce soit ici ou à Charleroi, partout, c'est que nous sommes très distincts de tout ce qui est « Faculté". Nous n'avons pas beaucoup de contacts, et c'est exprès pour que l'étudiant sache qu'il y a une scission. **Pour respecter la confidentialité.** Exactement, puisqu'on entend des choses ici… Ce qui est bien, mais ça doit rester ici, ça ne doit pas sortir. Les difficultés de certaines tâches ? Il y a un an, je vous aurais dit que c'était d'être à mi-temps, ne pas aller jusqu'au bout. Tandis que, maintenant, c'est déjà magnifique. Alors, dans l'idéal : plus d'argent. Les locaux sont supers. On a arrangé les choses aussi pour que tout soit un petit peu plus accueillant.

J'ai déjà entendu le recteur, l'année passée, constater qu'à l'UMH, il y avait une forte proportion d'étudiants demandant cette exonération partielle. Et des boursiers aussi ! **Et, qu'à la rigueur, ça handicape l'université.**
Ah oui ! Exactement. Et les étudiants surtout boursiers. Parce que, les étudiants boursiers qui paient 99€, la différence c'est l'université qui la paie. Donc, c'est une grosse difficulté. Il semblerait qu'avec les accords de Bologne, il y ait un refinancement qui tiendrait compte du nombre d'étudiants boursiers dans chaque université. Comme nous, on a un nombre assez important… C'est peut-être même une des universités où c'est le plus important vu que nous sommes dans une région ici très…

Vous croyez qu'à la FUCAM, c'est la même chose ou que c'est spécifique à l'UMH ?
Il faudrait plutôt poser la question au recteur.

(Changement de cassette)

C'est peut-être un peu en dehors, mais est-ce que vous devez remettre un rapport d'activité ?
Oui ! On remet un rapport d'activité chaque année avec le nombre d'interventions que nous faisons, parce que nous en tenons compte. Tout ce qui a été fait et tout ce que nous faisons, bien détaillé. Depuis que je travaille avec ma collègue c'est fait chaque année, pour bien expliquer. C'est un service qui doit être discret, mais on doit quand même savoir, pour obtenir des subsides, ce qu'on y fait. **C'est encore assez transparent !** Voilà, exactement ! Et ce qu'on y fait en dehors du pécuniaire.

Et, pour en revenir à ce que vous disiez tout à l'heure, en dehors du CICO, le rôle du CIUF, c'est quoi ? Que les différents services se connaissent ?
Oui ! Que les différents services se connaissent. Il y a une politique aussi. Bon, moi, j'ai abandonné ; je ne suis pas allée longtemps. Donc là, il faudrait peut-être demander au CICO. Il y a eu Liège qui est très actif et qui avait fait un travail de recherche sur les étudiants dont les parents s'étaient séparés. Enfin, ce sont des études très approfondies. C'était une discussion qui était très intéressante. Je regrette qu'on y aille plus d'ailleurs. C'était bien.
Plus sociologique ? Oui ! C'est ça, plus sociologique. Et c'est important pour nous, parce qu'on est tellement en entretien individuel. Ça nous remet bien dans des contextes. Ça nous permet d'échanger avec des assistantes sociales d'autres services, parce qu'on est une petite université. **Petite université, mais rôle social important !** Oui, il y a malheureusement des étudiants qui n'auraient pas pu faire d'études s'il n'y avait pas le service social. C'est certain.

Je crois qu'on a fait le tour ! Peut-être un mot sur le suivi des documents ?

Le suivi des documents ? Les dossiers d'aide vont aux archives. Enfin, pas aux archives, ils sont classés dans le bureau du comptable. Et le comptable garde absolument tout, puisqu'il y a un travail de comptabilité absolument important. C'est une grosse responsabilité. Et, en même temps, il a une écoute importante. C'est quelqu'un qui sait insister quand un étudiant vient et qu'il sent qu'il y a quelque chose, et qui me le dit !

J'imagine aussi que vous devez vous tenir au fait de tout ce qui est législation ?
Oui ! Notre plus grosse législation, c'est la législation des bourses d'études qui est quelque chose :"Plus c'est compliqué, mieux on se porte". C'est vraiment ça, vous savez !

Vous avez régulièrement des recyclages ou…
Non, c'est dommage qu'il n'y ait pas de recyclage parce que ça voudrait dire qu'il y a des changements positifs. Mais, on est appelé… Il y a eu un changement. Je crois que ça doit être l'année d'avant, pour l'octroi des bourses d'études. Nous avons tous été à Bruxelles. Tous les assistants sociaux des universités, toutes les personnes qui sont en contact avec les étudiants, qui donnent des renseignements, ont été. Et là, on a… C'est une législation fort complexe, ça dépend de la Communauté française.

À part le recyclage, l'information arrive comment quand il y a un petit changement ?
Ça arrive par e-mail, directement du CIUF. Ça arrive des bourses d'études aussi ; nous recevons les documents ici. Par exemple, ça (*nous montre des feuilles)*, c'est la liste de toutes les bourses d'études qui ont été octroyées jusqu'ici. Nous la recevons directement des "bourses d'études" à Mons.

À quoi sert-il ce document-là ? À voir si c'est payé ?
C'est-à-dire que ça nous sert au fait qu'il y a des étudiants qui peuvent s'inscrire au tarif boursier, qui ont fait une demande de bourse d'étude, qui ont payé 99€. Et leur dossier est examiné pour voir s'ils' sont boursiers ou pas. S'ils ne le sont pas, on doit réclamer. Ça, c'est le service d'inscription qui doit réclamer tout cela.

C'est le service des inscriptions qui réclame, mais c'est vous qui vérifiez ?
Oui, c'est moi qui encode ça, avant, c'était une autre employée, mais elle est partie. Donc, on s'est un peu repartagé. Comme les exonérations partielles qui ne passent pas par-là, c'est un peu le même principe.

Vous avez les listes du SIC ?
On est en ligne avec le SIC.

Vous êtes en relais avec d'autres institutions : la ville, … ?
Beaucoup avec le CPAS puisqu'on a beaucoup d'étudiants aidés. Pour se renseigner aussi. On a aussi une possibilité d'aller sur Internet, mais on est souvent en contacts avec les étudiants du CPAS. Alors, bon, le chômage aussi, les allocations familiales, tout cela existe!
Savoir comment on peut avoir un avocat prodéo… C'est très vaste. Tout dossier… Les séparations qui sont monnaie courante.

Cette liste-là, je n'ai pas bien compris ; vous la recevez directement de la Communauté française ?
Du service des bourses d'études, oui ! Pourquoi ? Parce qu'avant tout, pour être sûr qu'il est bien boursier. Donc, il y a le montant des étudiants. Si c'est 0, il n'est pas boursier, parce qu'il dépasse le montant. Mais s'il a payé comme boursier, le service d'inscription réclame. Et il y

a aussi l'Ecole d'interprète et qui paie directement la totalité. L'étudiant, même boursier doit payer directement la totalité. **Et il est remboursé par la CfB ?** Oui, et il y a une autre chose, c'est qu'il peut venir chez nous et là, nous avons un document spécial et c'est nous qui payons directement le service des inscriptions et qui récupérons des bourses d'études. Et lui ne paye, à nous, que les 64,29€ pour l'EII.

Ça m'étonne tout de même que la liste arrive ici, pas au SIC !
Parce que c'est confidentiel et ça doit le rester, car les montants des bourses d'études y sont. Moi, je l'ai pris en route, mais tous les montants sont là. Donc, c'est moi qui encode directement et ça reste confidentiel.

Vous encodez dans la base du SIC ?
Oui ! Il y a quatre documents (*venant de la CfB*). Le premier est arrivé le 20 août. Tous les mois, il y a un arrivage. Celui-ci, c'est celui de novembre.

Et, pour l'exonération partielle, vous dites que c'est la même chose ? Vous recevez une liste ?

Non ! On ne reçoit pas de liste. Mais, si quelqu'un a payé l'exonération…Si quelqu'un… Si tu il a droit à une bourse d'étude, adulte ou pas, je vais lui demander l'avertissement extrait de rôle, je vais prendre mon gros bouquin ; lui demander le nombre de personnes à charge. Bon, c'est tout simple quoi !

Professeur de la Licence en Informatique, orientation gestion (FS1)

Quelles tâches regroupe votre fonction au niveau des adultes en reprise d'étude ? Que faites-vous au niveau de l'accompagnement ?
Donc, un résumé de ce que je fais par rapport à cette licence ? Ça commence au niveau de l'information sur la licence. Donc les gens me contactent par mail ou par téléphone. Ensuite, je réceptionne tous les dossiers que je classe. Donc, certains dossiers sont refusés, d'autres demandent à avoir des compléments que j'essaie d'obtenir. Donc, certains sont sélectionnés. Là, j'interviens beaucoup. Pour le moment, c'est moi qui fais aussi les horaires des cours.

Du fait que les gens m'aient eue dès le départ et tout au long de l'année, ils me posent encore des questions auxquelles je réponds en essayant de les aiguiller vers les services adéquats. Et je suis un des professeurs. Donc, je leur donne cours aussi.

Au point de vue examens et gestion administrative ?
Bien, disons qu'ils s'adressent beaucoup à moi, mais je les envoie au secrétariat. Si c'est pour afficher quelque chose aux valves, je les renvoie vers les personnes dont les tâches sont bien définies.

Donc, au tout début, vous avez déjà des contacts avec des candidats potentiels…
Oui. Parce qu'il se fait qu'on a un site Web, des séances d'information et il y a deux noms qui sont repris : soit la cellule à Charleroi, soit mon nom propre. Et donc, beaucoup de gens s'adressent à moi par téléphone ou par mail pour avoir des compléments d'information sur le type d'étude qu'on propose.

Vous répondez en partie à ma prochaine question qui est : "Comment les gens ont-ils connaissance de votre contact ?" A mon avis, principalement par le site Web et les séances d'information.

Vous jouez un rôle dans la construction du site Web ? Oui, c'est en partie moi qui m'en occupe aussi. Donc, j'essaie de le maintenir à jour. Il n'est pas parfait, loin de là, mais j'essaie que les informations soient à jour, c'est-à-dire… Je vous explique le contenu du site. Je vais aller le voir. Donc, il y a … Je vais aller le chercher !

Au tout début de la création de ce site, vous jouiez déjà un rôle ?
En fait, c'est surtout mon collègue qui a d'abord construit cette licence en informatique. Donc, qui a établi le programme des cours, trouvé les professeurs qui donneraient les cours. Moi, je me suis beaucoup occupée de l'organisation à tous les niveaux, je dirais. Par exemple, les nouveaux professeurs qui ont joué là-dedans viennent de l'UMH et de l'ULB. Il a fallu aussi les informer de comment ça se passait et je suis beaucoup intervenue d'un point de vue pratique. Toujours en essayant de répondre à leurs questions.

Voilà, donc, dans ce site sont repris: « Qu'est-ce que c'est que cette formation en informatique en général ? ». Il y a un point sur l'horaire des séances d'information. Donc, j'essaie que ces dates soient correctes. Il y a un point qui dit ce qu'il faut faire pour s'inscrire. Donc, là, je vous expliquerai plus en détails comment ça fonctionne. Quelles sont les conditions d'admission ; parce que tout le monde ne peut pas y accéder. Il y a une épreuve d'admission (Vous n'avez peut-être pas le schéma général de cette licence ?). Et il y a

également le programme des cours. Il faudrait peut-être que j'explique comment un étudiant est admis ?
Peut-être quel est votre rôle là-dedans, puisque le processus général, on le connaît plus ou moins. Ce qui nous intéresse, c'est plutôt ce que vous faites.
Je vais reprendre au début. Il faut d'abord qu'ils nous envoient un dossier. En général, ces dossiers arrivent à la cellule ou directement chez moi et au bout du compte, tous les dossiers m'arrivent. Donc, là, j'envisage chacun des dossiers, éventuellement pour demander des compléments parce que certains dossiers ne sont pas complets.

Excusez-moi de vous interrompre, mais certains dossiers sont accumulés aussi à Charleroi ?
On me les fait parvenir. Donc, finalement, j'ai une farde qui est là, avec tous les dossiers qui sont arrivés quelque part à l'université. C'est moi qui les regroupe tous. **D'où peuvent-ils venir ?** De Charleroi, directement d'ici chez moi, parfois, il y en a qui arrivent au secrétariat de la Faculté des sciences. Il y en a aussi, et c'est arrivé l'année passée, quelques uns qui sont arrivés à l'ULB. De manière très ponctuelle, il y en a eu quelques uns, puisque c'est une licence qui est organisée en commun entre l'UMH et l'ULB.

Quand ces dossiers sont arrivés ici, je les examine pour les compléter. Donc, je contacte éventuellement le futur étudiant si le dossier n'est pas complet et je les informe sur les conditions d'admission. Tous les étudiants ne peuvent pas avoir accès à cette licence. Et donc, il y a des gens que j'informe en disant : « Votre dossier ne permet pas l'accès à la licence ». Donc, il y a déjà un premier tri qui se fait : « Accepté » ou « pas accepté ».

Et c'est uniquement des conditions de diplôme ?
Souvent, oui !

Il n'y a pas de possibilité d'accès sur base d'expérience ?
Si, ça aussi, mais il y en a qui n'ont visiblement pas assez d'expérience professionnelle pour faire jouer l'expérience. Donc, en fait, il faudrait aller voir les conditions d'admission en détail. C'est soit sur base d'un diplôme. Donc, par exemple, typiquement un graduat en informatique. Il y a parfois des personnes qui n'ont pas du tout de diplôme adéquat et, là, on peut faire jouer les acquis ou l'expérience personnelle en informatique, mais certains ont une expérience ou des acquis trop faibles, pas de diplômes adéquats pour qu'on puisse les accepter.

Vous les conseillez sur des remédiations ?
Je leur parle, éventuellement de faire un graduat en cours du soir, par exemple. Oui, j'essaie de leur donner d'autres indications.

Donc, ça, c'est avant même l'épreuve d'admission ?
Donc, il y a déjà un premier tri. Certains dossiers conviennent et d'autres ne conviennent pas. Parmi ceux qui conviennent, on fait passer une épreuve d'admission. Il y en a deux qui sont organisées fin août début septembre. Et là, selon les résultats et leur dossier : soit ils sont admis en première licence, soit on impose une année préparatoire à la première licence.

Au point de vue administratif, vous intervenez dans l'organisation des examens d'admission ?
Ce n'est pas moi qui fais les questions. Mais, c'est moi qui m'occupe d'informer les étudiants : quand aura lieu cette épreuve, les résultats qu'ils ont obtenus,… Donc, j'interviens

au niveau organisation, en partie, par rapport à cette épreuve. J'ai des collègues qui, eux, imaginent les questions, font les corrections ; mais ça, ce n'est pas moi qui le fait.

Je reviens un peu en arrière, la première sélection, si j'ai bien compris, c'est vous qui l'avez faite ?
Pour les cas qui me semblent classiques, en grande partie oui. Mais je demande quand même souvent conseil à mon « FS 2 », à un collègue qui est à l'ULB et à « SIC » qui est directrice du service des inscriptions ; parce qu'on a parfois des diplômes un peu spéciaux, étrangers, et donc, j'oublie parfois les règles. Donc, je m'adresse aux personnes compétentes.

Si je vous pose la question, c'est parce que le secrétariat FS parlait d'une commission. Mais peut-être que cette commission vient par après ?
Non, non ! Disons que j'essaie de faire le maximum de travail seule, et puis il y a une commission qui reprend « FS 2 », et deux collègues de l'ULB, pour être sûr qu'on ne s'est pas trompé. Mais, je fais le maximum de travail. Ça, c'est au niveau du premier classement sur base du dossier. Quand l'épreuve d'admission a eu lieu, il y a de nouveau une concertation avec cette commission, avec procès verbal, qui dit : "Tel étudiant est admis en telle année".

Est-ce que cette décision est proclamée ?
Les étudiants sont avertis par lettre écrite.

Ce n'est pas le conseil de faculté qui décide ?
Non ! C'est vraiment le procès verbal qui est rédigé au nom de cette commission. Il faudrait demander à « FS 2 » à qui il est envoyé. Disons qu'il y a un PV qui fait état des décisions qui sont prises par la commission.

Commission qui regroupe à la fois l'ULB… Et l'UMH, oui ! Mais, c'est vrai que là-derrière, c'est moi qui fais le gros du travail. Je m'assure de ne pas me tromper quand il y a des cas délicats. Là, je contacte les personnes compétentes.

On va retourner un tout petit peu en arrière pour une question relative à la publicité. Est-ce que vous jouer un rôle dans la conception et la stratégie publicitaire ?
J'interviens dans le site Web. Donc, ça, c'est une forme de publicité. Donc, la cellule ou le SARP nous contacte en demandant quels sont les jours des séances d'information qu'on peut organiser. Là, je vais parfois moi-même animer une séance d'information ou c'est « FS 2 », parfois un autre de mes collègues.

Des séances d'information à l'intérieur de l'université ? Vous représentez de temps en temps la formation en dehors de l'université ?
Disons que la cellule nous demande quels sont les jours où on pourrait être présents. **Pour une séance d'information ?** Pour une séance d'information. Je crois qu'eux distribuent, à l'extérieur de l'université cette information, mais je ne sais pas où! Et donc, certaines personnes à l'extérieur de l'université apprennent qu'elles peuvent venir dans les locaux à Charleroi, certains jours précis, pour venir poser leurs questions.

En fait, on recontacte les personnes qui ont demandé des informations durant l'année. Il vous arrive d'aller à l'extérieur de l'université ? Je pense à des salons, …
Non, moi, je reste beaucoup sur place. Il y a des séances qui sont faites aussi ici. Mais, il y a des salons auxquels le SARP nous demande de participer et là, on se répartit un peu le travail ici. Je pense que parfois, à ces "salons", il y a des personnes intéressées par des formations en

horaire décalé qui viennent poser des questions. Je pense au salon "Orienta" à Bruxelles. Là, il y a quelqu'un de chez nous qui y est allé. Mais, ce sont des salons généraux. Bon, parfois, on a des étudiants intéressés par la formation à horaire décalé parmi toute la série de formations qu'on propose. Mais, je ne vais pas spécifiquement à l'extérieur pour les horaires décalés.

Si j'ai bien compris, les étudiants qui s'informent ont deux numéros de téléphone, le vôtre et celui du secrétariat… Celui de la cellule ! **Et la cellule vous renvoie tout ?** Non, je pense que la cellule apporte déjà des informations quand elle le peut. Et si ce sont des réponses plus pointues, elle renvoie l'étudiant chez moi. Donc, tout finit par arriver ici.

D'accord, toujours par rapport à la formation, je ne crois pas que les brochures soient rédigées à Charleroi. Je peux me tromper, mais celle de la faculté des sciences est rédigée par quelqu'un de la faculté des sciences ?
Ici, oui ! Mais, je crois que ça se limite à un résumé du site Web. C'est-à-dire le programme des cours pour l'année préparatoire, pour la première et la deuxième licence. Les conditions d'accès, le fait qu'il y ait une épreuve d'admission. Donc, c'est assez standard.

C'est fait par le SARP à partir de votre site ?
Le SARP s'occupe de manière générale de la publicité. Je ne sais pas très bien à qui il s'adresse pour avoir l'information. Pas à moi directement ! **Peut-être au secrétariat ?** Oui !

Parce que la brochure reprend toutes les formations. Donc, je crois que c'est basé sur les programmes des cours que l'on doit définir chaque année via le Conseil de faculté. **S'il y a des modifications.** Oui, c'est ça ! Alors, les conditions d'admission, c'est via un décret. Mais, je pense que ça ne va pas plus loin que cela.

Dans le dossier d'inscription, est-ce qu'il y a des informations sur les aides (service social, CICO …) ? Vous arrive-t-il de devoir répondre à des demandes à ce sujet ?
Tout cela, je dis que c'est la cellule qui s'en occupe. Donc, je renvoie à la cellule.

Bien, imaginons qu'un étudiant est dans les conditions d'admission et qu'il a réussi les tests d'admission : que se passe-t-il ensuite ? Il doit s'inscrire, je suppose ? Il doit passer par vous à ce moment-là ? Non, et ça, ce n'est peut-être pas toujours claire parce que l'étudiant ne se rend pas toujours compte qu'il y a beaucoup d'étapes. Donc, la première étape, c'est d'envoyer un dossier qui peut être accepté ou refusé. S'il est accepté, la deuxième étape, c'est l'épreuve qui va l'orienter vers l'une ou l'autre direction. Et après cela, il y a vraiment l'inscription administrative. Ça, c'est la cellule qui s'en occupe. Donc, quand l'étudiant sait qu'il est admis de mon point de vue, du point de vue de la commission (disons en première licence, pour prendre un exemple), on leur explique dans la lettre disant qu'ils ont été admis en première licence que, maintenant, il faut s'inscrire administrativement. Et là, on renvoie l'étudiant vers la cellule qui va leur dire qu'il faut apporter des photos… 4 photos. Mais là, je renvoie à la cellule et je dis bien que c'est pour l'inscription administrative. Je dis bien à l'étudiant que c'est à la cellule qu'il faut aller voir.

Est-ce qu'il n'y a pas d'étudiants qui, uniquement sur base de leur diplôme, peuvent s'inscrire en année préparatoire sans avoir présenté l'épreuve d'admission ?
Si ! **Par exemple, des étudiants qui s'inscriraient après la date de l'épreuve d'admission ?** Par exemple, on a le cas d'étudiants qui ont une candidature en informatique et qui, après, ont fait d'autres choses. Et bien, théoriquement, ils ont accès directement à la première licence en informatique. Et donc, ils peuvent s'inscrire directement en première

licence sans épreuve d'admission. En fait, il y a beaucoup de cas de figure différents ! C'est vrai que j'ai un peu simplifié en disant que tout le monde passe l'épreuve d'admission. Il y en a qui ne doivent pas passer l'épreuve d'admission. Mais ça, ils sont avertis… **Par courrier… Sur base de leur dossier.** Oui.

Est-ce que la commission se prononce sur des dispenses ?
Alors, pour les dispenses, c'est autre chose. Donc, quand les cours ont commencé, je les informe également avec « Temps plein 2 », « Temps plein 1 », enfin, quelqu'un de la cellule. Je les informe un peu de ce qu'il va se passer pendant une année. Donc, j'essaie de dire, avec la cellule, quel est le rôle de la cellule. **Lors de la séance d'information ?** Disons, au tout début de l'année… Ceux qui sont dans le circuit : année préparatoire ou première licence. Donc, on leur rappelle que tout ce qui est inscription administrative, c'est la cellule.

Alors, on leur explique aussi les dispenses. Alors, actuellement, les dispenses, c'est un formulaire qu'ils doivent aller chercher à la cellule pour un cours donné, pour lequel ils pensent pouvoir demander une dispense. Alors, ils doivent essayer de remettre des documents pour voir si on peut admettre ou non cette dispense. Et la cellule, c'est quand même beaucoup la cellule qui s'en occupe maintenant, une fois qu'elle a récolté toutes les demandes de dispense, envoie les demandes de dispense aux professeurs concernés pour les cours concernés. Le professeur donne un avis positif ou négatif, et ça passe au Conseil de Faculté. Donc, c'est quelque chose de très lent dont je ne m'occupe plus beaucoup actuellement. Parfois, l'étudiant ne sait plus très bien où s'adresser… Donc, ça lui arrive de me redemander à moi ou à un des professeurs comment il faut s'y prendre.

Disons que la difficulté de cette licence à Charleroi est qu'il y a beaucoup d'intervenants et qu'il faut arriver à chaque fois à orienter l'étudiant de manière exacte, vers la personne adéquate. **Toucher la bonne personne !** Oui !

On va parler de l'année académique. Vous parliez au début de l'organisation de l'horaire ? Vous pouvez me préciser le processus de l'élaboration de l'horaire ?
Je voudrais dire d'abord que, comme nous sommes peu nombreux, il se fait que j'interviens beaucoup dans cette licence, mais à long terme j'espère ne plus devoir faire les horaires.

Quand vous dites : "On est peu nombreux", vous parlez du secrétariat ?
Moi, j'aimerais bien que ce soit bientôt le secrétariat qui fasse les horaires et pas moi parce que ce n'est pas mon rôle. Il se fait que, dans la pratique des choses, c'est moi qui le fais jusqu'à présent, mais j'espère ne plus devoir le faire dans les années à venir. Normalement, ce n'est pas mon rôle. **Ce n'est pas à vous de le faire, mais en pratique…**

Comment cela se passe ?
En pratique, je fais tout. C'est-à-dire que je sais quels sont les cours qui doivent être enseignés puisqu'on a le programme des cours. À la mi-août, je contacte tous les professeurs en demandant les desiderata, où ils veulent bien donner cours. Il faut savoir que des cours sont en commun avec la licence en gestion. Donc, là, je m'adresse à une secrétaire qui a établi cet horaire. À partir de l'horaire qui a été établi en gestion, en sachant quels sont les cours en commun avec nos étudiants et en connaissant les desiderata de mes collègues, j'essaie d'établir un horaire pour chaque année : année préparatoire, première licence, deuxième licence ; que je soumets à tous mes collègues pour voir si je n'ai pas fait d'erreur ou s'il y a des choses qui ne conviennent pas ! Et quand j'ai l'accord de mes collègues, j'envoie l'horaire à la cellule qui l'affiche aux valves. Je fais cela pour le premier et le deuxième semestre.

Pour les examens également ?
Non ! Pour les examens, c'est différent. Ce que l'on essaie de faire, c'est justement d'être à l'écoute des étudiants. Moi, j'essaie de convaincre mes collègues, quand une date d'examen doit être fixée, de le faire en classe avec les étudiants, avec les agendas de tout le monde. Donc, de ne pas faire comme au cours du jour où, là, les examens sont imposés aux étudiants. C'est de prendre une décision de date d'examen en concertation avec les étudiants. Mais ce n'est pas fait au niveau de tous les cours. Certains de mes collègues le font, d'autres pas. Donc, certaines dates sont imposées et d'autres sont choisies en concertation avec les étudiants.

L'horaire des cours doit être entériné par le Conseil d'administration ? Non ! Par le Conseil de faculté ?
Non plus ! En fait, moi, ce que je fais, c'est un accord avec les collègues.

Parce qu'il y a une particularité en faculté des sciences, du moins à Charleroi, c'est qu'il y a une 17ème semaine B ou quelque chose comme cela ?
Oui ! Donc, ça, cela vient de nous. **Il y a une semaine de plus qu'en gestion ou en psychopédagogie ou par rapport à…** Oui, on a un certain nombre d'heures de cours à caser et on a trois soirs par semaine et le samedi matin. Il n'y a pas de miracle. Il a fallu utiliser la semaine non utilisée. **Qui, normalement, suit les examens ?** Oui ! Je pense qu'en gestion la période des examens est bien fixée et imposée aux étudiants ; avec une semaine de repos après, sans cours ni examen. Nous autres, par manque de place, nous avons été obligés d'utiliser cette semaine libre des examens pour faire des cours. Mais, en contre partie, nous essayons de choisir des dates d'examen si possible en concertation avec les étudiants. Donc, on ne peut pas dire qu'il y ait vraiment une session en janvier et puis une session en juin. **C'est plus étalé ?** Oui, c'est plus étalé.

Vous me parliez de la mise à jour du site Web. Vous avez des valves électroniques ?
Oui. **J'imagine que les professeurs vous informent de leurs indisponibilités ou des informations à mettre dessus ?** Je ne peux pas dire qu'on utilise vraiment les valves électroniques pour Charleroi. C'est-à-dire que, jusqu'à présent, il y a l'horaire que j'ai établi qui est affiché aux valves. S'il y a des changements d'horaire, ça ce fait aux valves.

Les valves électroniques, je crois que c'est un projet, mais qui n'est pas encore vraiment mis d'application, même ici, en cours de jour. Donc, c'est plutôt l'ancien système : quand un professeur…

J'en parle parce que beaucoup de personnes nous en ont déjà parlé en disant : "Ça, ça va être possible, mais je ne sais pas encore où ça en est !"
Je pense que ce n'est pas encore d'application. L'idée, c'est que ça puisse fonctionner, mais ce n'est pas mis encore en pratique et sûrement pas à Charleroi.

Je dois avouer que je ne connais pas beaucoup le site propre. Je pense que les étudiants communiquent beaucoup entre eux ?
Ce que je sais, c'est que d'une classe à l'autre, il y a souvent un étudiant qui crée un site Web pour tous les étudiants de la classe. Et, ils font circuler l'information entre étudiants, via leur site Web. Donc, qui n'a rien à voir avec le site Web dont je vous ai parlé auparavant. Parfois, il y a des classes comme ça, qui communiquent beaucoup de cette façon et je crois que ça donne une bonne ambiance dans la classe. Ils y mettent de tout ! Ils y mettent les changements

d'horaire, des questions d'examens des années antérieures. Ou s'il y a un étudiant qui a passé son temps à remettre son cours au propre, c'est mis sur le site Web. Donc, il y a un échange d'informations sur un site Web organisé délibérément par un étudiant de la classe qui avait envie de le faire. Et ça, cela arrive dans certaines années.

Ici, je vais citer un tas de mots clés. J'imagine le sens des questions, c'est pour cela que je les regroupe. Avez-vous un rôle à jouer en ce qui concerne la gestion des locaux, les valves, les cours, la bibliothèque, les examens (on en a parlé)… Reprenez un peu la liste. Le premier mot ?

Participez-vous à la gestion des locaux ? Les locaux ! Un tout petit peu : quand j'établis l'horaire, je sais qu'il n'y a que deux salles informatiques. Donc, j'essaie de ne pas… Il y a trois années… j'essaie de ne pas avoir de problème de salle à ce niveau-là. Donc, j'interviens un petit peu dans les locaux. **Pour qu'il n'y ait pas de concurrence entre les horaires.** Oui, un petit peu quand j'établis les horaires… La deuxième question ? Le deuxième mot ?

Les valves ? Beaucoup de gens ont tendance à s'adresser à moi parce que j'interviens beaucoup pour cette licence et des collègues s'adressent à moi pour des avis aux valves, mais là, chaque fois, je les renvoie à la cellule en disant que c'est la cellule qui s'occupe de ça.

La bibliothèque ? Certains collègues me demandent si on ne peut pas acheter des livres. Là, je dis que "oui", et je donne la démarche à suivre. J'ai souvent un élément d'information. **Vous êtes un relais…** Je suis un relais, exactement ! **C'est la bibliothèque de la faculté des sciences à ce moment-là ?** Mais, même à Charleroi, on a un petit budget qui permet de laisser des livres à Charleroi. Et donc, ça, je le dis à mes collègues, pour ceux qui voudraient laisser des livres à disposition des étudiants à Charleroi. C'est vraiment un rôle de relais. **Donc, vous remplissez des demandes d'achat par exemple ?** Non, je signale aux gens la démarche à suivre, en les renvoyant vers les personnes compétentes.

Des échanges entre étudiants ? On a parlé du site Web, mais y a-t-il autre chose ? Là, cela se fait tout seul entre eux. Je n'interviens pas. **L'association d'ancien ?** Oui, on a un peu essayé, mais ça ne marche pas très bien ! On aimerait bien avoir des échos de ce que deviennent les étudiants, mais on en a peu. **Mais, une petite parenthèse : ça fait combien de temps qu'elle existe cette licence, ça fait 5 ans?** Depuis septembre 98, donc…
C'est la 5ème année. Combien de diplômés ? Là, il faudrait aller revoir vos statistiques !
En fait, il y en a de plus en plus ? En fait, il faudrait demander au secrétariat des sciences. Je n'ai pas accès à ces chiffres. **Parce que cette année-ci ou l'année dernière, il y en a eu beaucoup ?** Oui, c'est en progression. Parce qu'après 3 ans, il y en avait deux ! C'est normal parce qu'on a d'abord lancé l'année préparatoire et la première licence. Puis, l'année d'après, on a lancé la deuxième licence. Il se fait que les étudiants étalent beaucoup les études. Donc, il y a souvent des étudiants qui doublent ou qui triplent. Donc, c'est seulement maintenant que nous sommes vraiment en route et que les étudiants sont diplômés. C'est vrai que c'est en croissance, mais je ne connais pas les chiffres exacts. C'est vrai que c'est en croissance. Il faudrait demander au secrétariat. **Ça m'a étonné parce qu'au départ, c'est vrai que c'est assez lent, mais il y en a de plus en plus !** Oui, c'est à cause de ce que j'ai dit : on n'a pas démarré tout tout de suite. Parce que la deuxième n'a été démarrée que quand la première licence a eu des « diplômés », de première licence. Et le fait aussi que les étudiants étalent beaucoup leurs études. Donc, c'est assez fréquent que quelqu'un fasse son diplôme en 4 ou 5 ans. Il y a un effet retard ! Oui. Parce que c'est difficile de gérer à la fois le travail, la vie privée et ce diplôme universitaire.

Intervenez-vous parfois dans les relations étudiants/enseignants ?
Oui, quand il y a des conflits, je suis aussi une personne de relais. J'essaie de comprendre les problèmes. J'écoute l'étudiant et j'essaie d'en discuter avec le professeur et j'essaie de voir si on peut trouver des solutions.

L'étudiant vient vous voir ou vous écrit ?
Oui ! Il vient me voir ou me téléphone souvent. Mais c'est ponctuellement que ça peut se passer.

J'ai une question que j'aurais pu poser dès le départ. Mais, à quel titre faites-vous tout cela ? A la faculté des sciences, je suppose qu'il y a … une sous-division de la faculté pour l'informatique ? L'institut d'informatique ? **L'institut d'informatique ! Je suppose que vous n'êtes pas la présidente de l'institut d'informatique ?** Non, il se fait qu'avec « FS 2 », on a beaucoup géré cette licence. Donc, « FS 2 » m'a de plus en plus laissé ce rôle. Il faut savoir qu'il nous quitte l'année prochaine et j'aimerais me libérer de certaines tâches à court terme. C'est-à-dire ne plus devoir faire les horaires. Il se fait que les étudiants savent que je suis un point de contact et je suis fort à l'écoute des étudiants. Donc, si je peux régler des problèmes, j'essaie de les régler.

C'est plus pour une raison historique que vous faites ça ! C'est l'héritage des années précédentes ? Oui. Je pense qu'il y a des choses dont je ne pourrais plus m'occuper. Je prends l'exemple des horaires. A mon avis, il y aura toujours une écoute parce que je suis assez admirative de ces étudiants qui gèrent à la fois un travail, une vie privée et ce diplôme. Comme la cellule, je crois, est aussi fort à l'écoute. On essaie quand même qu'ils arrivent à obtenir ce diplôme.

Voyez-vous d'autres tâches auxquelles on n'aurait pas pensé au niveau de la gestion des cours en cours d'année, toujours d'un point de vue administratif ?
Je réfléchis, mais je pense qu'on a bien fait le tour.

Au point de vue transmission des résultats ?
Encore des petites choses dont je sers de relais. Certains de mes collègues croient qu'ils doivent m'envoyer des notes. Hors, c'est au secrétariat de la faculté des sciences que ça doit parvenir. Donc, j'essaie de rappeler que ce n'est pas à moi qu'il faut les envoyer, mais au secrétariat. Mais je sers quand même de relais et j'envoie ces notes puisqu'il ne faut pas qu'elles se perdent. Donc, il y a encore toute une série d'informations qui n'est pas claire, aussi bien au niveau des étudiants que de mes collègues. On croit toujours que c'est à moi qu'il faut s'adresser pour certaines choses et moi je dis :"Non, ce n'est pas moi, c'est telle ou telle personne !". Donc, c'est encore ce mot "relais" que vous avez utilisé qui intervient.

Ça doit vous prendre un certain temps et beaucoup d'énergie !
Oui, mais il faut savoir qu'ici, on s'est rendu compte que, peut-être, beaucoup de choses pourraient être informatisées et, cette année, on a mis un mémoire là-dessus. C'est-à-dire que, quand un dossier arrive à Charleroi, on peut imaginer que, d'un point de vue informatique, il y a déjà toute une série de données qui soient encodées : le nom de l'étudiant, son adresse, son mail, son numéro de téléphone. Enfin, on peut vraiment imaginer une application informatique qui serait accessible par nous ici, à la cellule, au secrétariat, par le service d'inscription. Parce qu'on est tous en train de refaire le même travail à savoir : avoir une liste

d'étudiants, ça se fait à Charleroi, ça se fait ici aussi ; savoir quels sont les étudiants qui ont été admis ou pas. Et on est, tous, en train de refaire ce travail.

L'idée, c'est d'avoir un mémoire qui développe une application informatique accessible à tous les intervenants. Donc, cellule, secrétariats, service d'inscription et ici, pour essayer de simplifier la tâche de tout le monde. Si ce mémoire fonctionne bien, ça va nous faire gagner beaucoup de temps à tous, en fait, et à moi aussi ! C'est vrai que j'y passe beaucoup de temps ; surtout en début d'année quand il faut trier les dossiers, les compléter, gérer la séance d'information, l'épreuve d'admission, informer l'étudiant du suivi de leur dossier, faire les horaires et démarrer l'année. Il a y a beaucoup de travail ! **Plus les cours que vous assumez !** Oui !

Au niveau des notes d'examens, etc. Les professeurs corrigent les examens et envoient les notes au secrétariat. Ensuite, le secrétariat s'occupe de tout ? Je pense à la proclamation, à la conception des bulletins et aux diplômes à la fin… Au point de vue information sur les transitions d'une année à l'autre, c'est le secrétariat aussi ?
C'est le processus habituel. C'est-à-dire qu'il y a une délibération et puis une proclamation des résultats, oralement. Ensuite un affichage aux valves et je crois que les étudiants sont avertis également par courrier, par les secrétariats.

Au niveau de la délibération, le rôle que vous avez, c'est en tant que professeur ?
Oui ! Comme au cours du jour ! Disons que, où on s'adresse parfois à moi, c'est quand les étudiants étalent beaucoup. C'est-à-dire qu'un étudiant qui a raté sa première licence, mais qui commence déjà, en refaisant sa première licence, à prendre des cours de deuxième licence, et donc passe officieusement certains examens. Donc, le secrétariat n'a pas nécessairement une trace. **Sans inscription sous condition alors ? Il anticipe certain cours alors ?** C'est ça, il anticipe certains cours, donc parfois, il faut demander. Là, je sers de nouveau de relais à un professeur : "Tiens ! Est-ce que cet étudiant-là n'aurait pas pris, anticipativement, l'avance pour ton cours et, s'il a passé ton examen, quelle note a-t-il obtenue ?" Parce que, l'année où il sera officiellement inscrit, il faudra retrouver cette note. Ce n'est pas évident parce qu'il y a toute une série de choses qui se font officieusement et pas officiellement ! On se rend compte qu'il faut mettre un peu d'ordre là-dedans parce que… D'ailleurs, on va en discuter bientôt à une réunion de notre institut d'informatique. Comme c'est officieux, il n'y a pas vraiment de règle. Donc, on va essayer d'avoir une sorte de règlement qu'on va afficher aux valves. Pour qu'on sache un peu officieusement jusqu'où on va ? L'idée, c'est quand même de permettre une souplesse par rapport à ce qui est établi officiellement. Mais, sans exagération parce que certains étudiants vont peut-être parfois un peu trop loin.

Il y a, par exemple, ce qu'on appelle les crédits. Les crédits sont valables à partir de 12 ou de 14, et certains étudiants pensent que c'est valable à partir de 10.

Ça c'est très clair, en faculté des sciences, c'est très clair, c'est même indiqué sur leur…
Oui, mais que fait-on officiellement et que fait-on officieusement ? Là, on va peut-être essayer d'avoir un règlement interne pour se mettre un peu d'accord à ce niveau-là.

Je reviens sur les délibérations, vous n'avez pas de rôle dans la préparation des délibérations ?
Non, c'est le rôle normal. Le secrétariat nous prépare tous les documents. Chaque fois qu'il y a une délibération, il y a un président et un secrétaire. Je suis souvent la secrétaire. Mais ça, c'est une des tâches qui nous incombent même en cours du jour, donc ça, c'est classique.

Je pense qu'on en a fini avec l'accompagnement en cours de formation. Et ensuite ? L'étudiant est diplômé. Vous arrive-t-il d'avoir des contacts avec des employeurs potentiels ?
Très peu ! On a peu d'échos de ce que deviennent ces étudiants, bien qu'on leur dise qu'on serait intéressé de connaître ce que ce diplôme a pu leur apporter.

Au niveau des employeurs ? Pas tellement moi, « FS 2 » a plus de contacts avec le privé que moi. Et donc parfois, des employeurs le contactent et je crois qu'il diffuse l'information en mettant peut-être un avis aux valves. Moi, de mon côté, j'interviens peu à ce niveau-là. Et on a peu d'échos de ce que deviennent nos étudiants.

C'est encore une formation jeune. Donc, c'est possible que cela se développe encore par après ! Peut-être !

Vous arrive-t-il d'informer les étudiants sur des activités internes ou externes… De tout horizon : activités socioculturelles, folkloriques… ?

Moi, pas tellement. Donc, des activités autour de l'université. **Oui, dans ou à l'extérieur de l'université : des conférences organisées dans le cadre de l'Institut d'informatique. Je ne sais pas s'il y en a.** Non, pas tellement ! Je ne sais pas si « FS 2 » les informe sur des activités ? Mais, non… Pas tellement !

Pour ma part, je n'ai plus de questions ! Si vous pensez à autre chose ? D'autres tâches pour les adultes en reprise d'études ? Je pense qu'on a fait plus ou moins le tour !

Au niveau d'attestation du genre « congé-éducation » ? Ça, ce n'est pas moi ! C'est la cellule.

Attestation après la sortie des étudiants ? Ce n'est pas moi non plus !

Je pense à quelque chose, mais c'est vraiment tout au début. Je sais que… Vous n'étiez peut-être pas impliqué à ce moment-là… Mais, au moment où cette licence en informatique a été créée, ça a surpris un peu les gens ! Comment est venue l'idée ?
C'est notre recteur qui a demandé qu'on l'organise.

D'accord. Je ne dis pas ça pour demander de l'expliquer, parce que, en soi, c'est une bonne idée, mais je me demande comment l'université peut-elle aboutir à cette idée de créer de toute pièce une formation ?
Là, c'est le recteur qui nous a demandé de l'organiser. Donc, on l'a organisé !

Il n'y a pas de projet de développement à Charleroi ? Ça, c'est politique, je ne sais pas. Là, c'est venu du recteur. **Oui, c'est souvent en réaction à ce que font d'autres universités, j'imagine !** D'ailleurs, on a dû la construire en un été. J'ai dit que c'était en septembre 98, mais on l'a organisée pendant l'été juste avant. Donc, ça n'a pas été facile : trouver les collègues qui assureraient les cours et concevoir le programme.

Est-ce que vous remarquez des difficultés particulières inhérentes à l'accompagnement des adultes en reprise d'études ? Pour ce qui me concerne, ça me prend beaucoup de temps. Mais, je pense qu'à court terme, en essayant chaque fois que ce qui normalement… Je

reprends toujours mon exemple de l'horaire. L'horaire est fait chaque fois par le secrétariat de la faculté des sciences. Bientôt, je pense que je pourrai leur demander de faire l'horaire et que ce ne soit plus moi. Il se fait que, comme c'est une nouvelle formation qui a été montée assez vite : au début, avec « FS 2 » et mes collègues de l'ULB, on s'en est occupé beaucoup. Je pense qu'on pourra répartir des tâches comme pour les autres cours, selon les différents services ici à l'université.

La collaboration existe à quel niveau ? Uniquement au niveau des enseignements ?
Oui, et cette commission ! **Parce que, c'est plus l'UMH que l'ULB ?** Oui ! **Il y a deux enseignants de l'ULB ?** La répartition, c'est deux tiers d'enseignants UMH et un tiers d'enseignants ULB. **C'est un principe de fait ou c'est quelque chose qui a été décidé… ?** Il y a une convention qui a été établie récemment… On n'est pas nombreux ici en informatique. Il faut savoir qu'on est 3 professeurs, un premier assistant, 3 assistants. Donc, on n'est pas nombreux. C'est un petit département !

Et J.W., il est professeur également ? Oui ! **Donc, c'est lui le troisième professeur ?** Donc, on est 4 : il y a PD, mais qui part à le retraite et qu'on espère pouvoir remplacer, JW, il y a moi-même et, maintenant, il y a TM qui est un nouveau collègue. Donc, cette licence a pu être créée grâce à cette collaboration avec l'ULB, et grâce à l'intervention de personnes extérieures comme, par exemple ... Donc, des personnes qui sont hors université. Rien qu'avec l'UMH, ça n'aurait pas été possible. On n'est pas assez nombreux.

Pour assumer Mons et Charleroi, ça fait trop ? Je crois que ça marche bien à Mons au niveau de la licence en informatique?
Au niveau du nombre d'étudiants ? Oui ! Mais nous restons un petit département. Donc, on a beaucoup d'étudiants à gérer pour un petit nombre de personnel.

Je pense à ça : je sais qu'il y a une passerelle possible en cours du jour. Oui, c'est vrai. **Il y a beaucoup d'étudiants ?** Oui, surtout cette année-ci ! En général, les personnes qui ont une formation liée à l'informatique ou un graduat en informatique ou qui ont de l'expérience professionnelle, jusqu'à l'année passée, allaient beaucoup à Charleroi en horaire décalé. Il se fait que cette année-ci, on a eu quelques étudiants qui ont préféré faire leur formation en cours du jour. Et donc, on en a aussi bien en année préparatoire qu'en première licence.

Il y a aussi une année préparatoire ici sur Mons ? Oui ! **Et ce n'est pourtant pas le même programme ?** Non ! **Ce n'est pas orientation gestion, c'est purement informatique ?** Oui ! On a trois étudiants en première licence et 4 ou 5 en année préparatoire.

Ça doit aussi poser des problèmes spécifiques ou ils se fondent assez bien avec les autres?
C'est plutôt pour eux. Parce que, surtout pour l'année préparatoire, elle est à cheval sur deux années ici ! Donc, parfois, il y a des problèmes d'horaire : ils ont parfois deux cours en même temps. Parce que là, ils tombent plus dans quelque chose qui fonctionne classiquement comme un cours du jour avec 4 années d'études.

Quand vous dites que les cours de l'année préparatoire se retrouvent en même temps, ce sont les cours de première et de deuxième candidatures ? Oui, c'est ça ! Parfois, il y a des petits conflits d'horaire. On essaie de régler ça si possible… **Il y a trop de choses à penser ? Oui !**

Et vous pensez que ça va se développer ? Qu'il y a des personnes qui, sachant que ça se fait… Je n'ai pas beaucoup de recul parce que c'est la première année où on en a autant ! Ici, ils sont en examens, donc on va voir un peu comment ça va aller. Là, j'ai peu de recul pour répondre. Je ne sais pas !

9.2. Entretiens avec le personnel d'accompagnement à la FPMs

Assistante attachée à la formation continuée (FPMs1)

En quoi consiste votre travail au niveau administratif dans l'encadrement des étudiants adultes?
Tout d'abord, je reçois les appels des personnes intéressées. Donc je les oriente, je leur explique la formation. Je leur envoie le dossier d'inscription. Donc ça, c'est l'approche « nouvel étudiant ». Je m'occupe aussi d'encadrer les étudiants au jour le jour, leur dire : les cours se donnent à tel endroit. Un petit peu un encadrement, plutôt un encadrement. Distribution des notes de cours, leur expliquer où se trouvent ces notes de cours. Voilà, c'est un peu ça.

Donc on a dit un contact au téléphone, je suppose que vous les recevez aussi physiquement ? Non … Non, jamais. Pratiquement jamais, ça arrive de temps en temps effectivement, mais, non, c'est souvent téléphonique ou e-mail.

A ce niveau, donc : dégrossissage de l'organisation, des programmes…
Voilà, c'est ça, donc on parle de la formation. On répond en fait à leurs questions parce que c'est vrai que la fiche technique qu'on leur distribue est bien complète, mais bon ils ont plus des questions « quand est-ce que ça se passe ? Quels sont les examens qui sont … donc leur expliquer comment se passe la formation. Et tout cela se fait effectivement par téléphone ou par e-mail. C'est vrai qu'on reçoit de temps en temps des personnes, mais c'est très rare.

Et suite à ça ?
On envoie une fiche d'inscription, le programme de cours et le feuillet publicitaire… la brochure d'information. Et une petite lettre d'accompagnement… avec nos coordonnées.

Justement, avant ce premier contact, avant l'accueil, est-ce que vous vous occupez de publicité ? Est-ce que vous vous occupez de documents ?
Depuis 5 ans, c'est moi qui m'occupe de la publicité au niveau du DES Qualité, c'est-à-dire que nous insérons des publicités dans les magazines normalement lus par des personnes susceptibles d'être intéressées par la formation. Ensuite, nous avons aussi la publicité plus personnelle, c'est-à-dire que nous faisons un mailing de la formation avec les explications et la brochure. Pour les autres formations, je reprends cette année-ci. Je ferai la même chose, donc des envois personnalisés et des insertions publicitaires dans des magazines spécialisés susceptibles de toucher la bonne personne.

C'est vous qui choisissez les revues ?
Oui, donc il y a 5 ans, j'avais fait large, j'avais ratissé large et j'ai, chaque fois que j'avais une demande d'information, pour voir où ils avaient eu l'information, donc de la formation : « Tiens, comment avez vous eu vent de l'information ? ». Et à partir de ce moment-là, j'ai éliminé certaines revues qui n'étaient pas porteuses.

C'est un envoi à chaque revue où vous téléphonez aux comités de rédaction ?
Bien, j'ai des personnes de contact dans chaque revue. Maintenant, on fonctionne par téléphone ou via lettre, chaque année, ils m'envoient le contenu des prochaines revues, le tarif et le format que nous désirons insérer et un bon de commande… et on fonctionne comme ça.

Vous participez aussi à des salons des formations ou salons des étudiants ?
Nous avons participé, l'année passée à un salon à Valenciennes, pas très porteur en général.

Revenons aux inscriptions. L'étudiant reçoit un envoi après un premier contact… il complète son dossier… est-ce qu'il vient ici ? … Avec leur dossier ? Ca arrive, mais c'est aussi très rare. Donc, nous recevons beaucoup par courrier, donc, le dossier d'inscription que nous soumettons à « FPMs4 », puisque c'est lui le coordinateur pédagogique pour les formations. C'est lui qui avalisera ou pas l'inscription. En fait, on accepte le dossier d'office si c'est une personne issue de l'enseignement universitaire. Par contre, si c'est une personne qui n'est pas issue de l'enseignement universitaire, on regarde son parcours professionnel pour voir s'il saura suivre les cours. Parce qu'il y a des cours très pointus comme, par exemple le cours de statistiques.

Bien, une fois accepté ou refusé, vous recevez l'avis positif ou négatif…
Voilà, nous avons une lettre type, un accusé d'inscription que nous envoyons « refus ou … » et nous expliquons, en cas de refus, le pourquoi. En cas d'acceptation, on leur dit la marche à suivre dans les prochains mois, comment allait être traité leur dossier.

Parlons du traitement du dossier…
En fait, dés que nous avons accepté, aux alentours du mois d'août, cela dépend un peu de nos congés, nous envoyons l'horaire, le programme, la facture, le plan d'accès, le lieu des cours, tout ce qui concerne comment va fonctionner l'année académique. Voilà.

C'est vous qui recevez les inscriptions, les modalités de paiement, enfin, les paiements… ou c'est le secrétariat ?
Oui, ça dépend, ça dépend aussi de la formation. Le DES, nous avons un compte à part où là, nous gérons les inscriptions, les frais. Donc là, c'est nous. Tandis que pour les autres formations, c'est encore un autre compte de la Faculté, qui est géré par la Faculté. Et si tout allait bien, nous devrions recevoir cette information en continu pour savoir qui est effectivement inscrit.

Vous archivez, vous gardez des traces des gens qui vous ont contacté ? Oui. L'évolution ?
On ne suit pas l'évolution, mais nous pouvons retrouver toute personne qui nous a demandé des renseignements. Donc, nous avons un cahier dans lequel nous notons le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et ainsi que l'endroit où ils ont trouvé l'information.

Bien, est-ce que vous vous occupez de séances d'accueil ?
Non, ça, c'est « FPMs4 » qui s'occupe de la séance d'accueil. En début d'année, donc, en première leçon, c'est « FPMs4 », par exemple, pour le DES qui s'en occupe. Pour les autres formations, ce sont les professeurs qui expliquent aux étudiants comment se passera leur année. Donc, il y a une séance d'information qui a lieu effectivement, mais pas par moi, par les professeurs de la formation, les coordinateurs.

Et concernant l'organisation de l'horaire, l'organisation des cours, qu'est-ce que vous faites ?
Ca dépend aussi de la formation. Pour le DEC en techniques environnementales et le DES Qualité, nous faisons les horaires. Donc nous avons mis des horaires, nous, en place. Tandis que pour SHE, Coordination de chantier, je ne sais pas exactement quelle formation, je ne me

rappelle plus, là, c'est le secrétariat des études qui s'occupe de faire l'horaire. Donc, ce n'est pas notre part, nous recevons l'horaire et c'est tout. Peut-être que l'année prochaine, ce sera notre nouveau travail, mais pour le moment, c'est encore le secrétariat des études qui s'en occupe.

Comment les étudiants sont-ils informés ? Personnellement. **Téléphone, mail ?** Par mail, avec accusé de réception et s'ils n'ont pas reçu le mail, j'envoie un courrier personnel.

Est-ce que vous avez à gérer des valves ? Non, ça s'est le secrétariat des études qui s 'en occupe.

Donc, vous transmettez les informations…
Les informations et vu que, eux, ont les clefs des valves, c'est eux qui s'en occupent.

Gestion des locaux ? En fait, nous réservons des locaux, nous réservons des locaux auprès du secrétariat des études et du rectorat.

Du matériel pédagogique ? Oui, exactement, donc, le professeur nous fait part de ses desiderata au point de vue du matériel pédagogique et nous transmettons cette demande à la personne concernée, auprès du secrétariat des études ou bien au rectorat. Et dans le cadre du DES Qualité, à l'Interuniversitaire.

C'est le service compétent qui apporte le matériel ou c'est le professeur?
Normalement, si tout va bien, ça doit être installé dans le local.

Donc, vous ne vous occupez pas d'ouvrir ou de fermer les locaux, et de vérifiez si…
Non non, ça ce n'est pas nous, c'est vraiment les personnes qui se trouvent sur place.

Bien, et au niveau des supports de cours, syllabus, notes de cours…
Nous nous chargeons de la reproduction des notes de cours et de la distribution.

Donc, vous recevez des élèves ou vous donnez le tout aux professeurs qui les distribue ?
A un étudiant que j'ai choisi par facilité, parce qu'il travaille dans les environs ou bien pour les SHE, je vais leurs porter au local car ils ont un local bien précis… de cours, et ils ont une armoire qu'ils peuvent fermer à clef, où ils peuvent mettre leurs notes de cours.

Vous gérez des stocks aussi ?
Oui, nous avons, avec ma collègue, des stocks de notes de cours. Et une caisse ? Oui, exactement, oui.

Au point de vue cours, pour les problèmes d'absence… des professeurs… Nous gérons. **Vous gérez ?** Bien oui, pour prévenir les étudiants, nous relayons l'information. **Entre étudiants et professeurs ?** Oui. **Est-ce que vous relayez les informations entre étudiants ?**
En général non, puisqu'ils se connaissent bien, ils ont en début d'année, les coordonnées de chaque étudiant. On leur remet une fiche avec toutes leurs coordonnées, comme ça… à leur demande et ils s'occupent eux-mêmes de leurs relations entre eux.

On peut parler des examens ? Comment se passe l'organisation de la session d'examens et qu'est-ce que vous faites au niveau des examens ?

Ca dépend de la formation également. Donc, pour le DES en Gestion totale de la qualité, il n'y a pas d'examens, il n'y a qu'un travail de fin d'études. Ce travail de fin d'études, l'étudiant est libre de le passer ou pas. En fait, nous contactons les étudiants pour savoir s'ils veulent faire un travail de fin d'études. Dans le cas d'une réponse positive, nous suivons l'étudiant, je vais dire tous les six mois pour savoir où il en est, s'il est prêt pour passer son travail à la prochaine session.

Pour SHE, il y a des examens. Là, nous nous occupons de récolter les questions d'examens et de fournir ces questions à … qui est coordinateur pédagogique, et qui lui, va les distribuer. Pour le DEC en Technique environnementale, c'est chaque professeur qui s'occupe de son petit examen… distribution des questions… ils nous fournissent seulement les notes à la fin des examens.

Au point de vue résultats ? Est-ce que vous relayer aussi l'information, comment cela se passe ? Les professeurs vous contactent ?
Oui, nous avons donc un fichier avec les notes des étudiants.

Comment l'étudiant est informé de ses résultats ?
Je n'en sais rien, c'est pas moi.

Et après, est-ce qu'il y a une séance de proclamation ? Oui, bien sûr. **Est-ce que vous vous y investissez ?** Pour le DES, en tout cas, je m'y investis à fond puisque c'est nous qui l'organisons. Au mois de juin, on proclame la liste, il y a une proclamation et un discours académique. Il y a un discours plus axé Qualité. Pour les autres, c'est fixé à l 'avance. Pour SHE, c'est fixé par le secrétariat des études. Tout ça est plus Faculté que nous. Nous ne nous en occupons pas. Pour le DEC en techniques environnementales, je n'en sais strictement rien, comment ça fonctionne. Les travaux de fin d'études sont présentés au cas par cas. Une fois de temps en temps, il y a une défense de mémoire et c'est tout.

J'imagine que si l'étudiant veut des feed-backs, il va trouver le professeur ?
Tout d'abord nous, parce que si l'information a été bien transmise, normalement on a tout et nous contactons le professeur ou bien, si on sait que le professeur est d'accord, on donne son numéro de téléphone, on fait comme ça.

Les formations se font en deux ans… Oui, normalement, car il y en a qui s'étalent… sur 10 ans! **Justement, là, y a-t-il un suivi à faire, expliquer les modalités d'inscription ?**
Oui, mais bon, on essaie, dans la mesure du possible de ne plus avoir ce type de chose parce que c'est pas facile à gérer. **Comment cela se passe-t-il ?** En général, c'est toujours des contacts téléphoniques ou bien mail, on leur dit : « Bon, si vous voulez vous réinscrire, il faudrait quand même que vous suiviez plus régulièrement les cours et ne pas étaler ça sur 10 ans ».

Est-ce qu'il y a des délibérations, est-ce que vous devez préparer des… Non.

Est-ce qu'il y a des aides extérieures, est-ce que vous devez informer les étudiants sur certaines aides comme des bourses, des congés éducation… ?
En fait, il n'y a pas de congés éducation, donc… oui, de temps en temps, on nous demande s'il y a lieu, mais on ne peut pas les renseigner car il n'y en a pas. Troisième cycle, tout ça, il n'y a pas… pas de bourse, il n'y a rien, pas de réduction pour les chômeurs, il n'y a rien. On sait les renseigner pour leur dire qu'il n'y en a pas.

Est-ce qu'il y a après, encore des contacts avec les anciens? Oui, dans le cadre du DES en gestion totale de la qualité, oui parce que c'est des personnes très intéressées par le domaine de la qualité et qui aiment bien suivre l'évolution parce que la qualité est toujours en mouvance. Ils aiment bien venir voir les travaux de fin d'études des nouveaux étudiants. Ici, nous avons modernisé un peu la formation et un ou deux étudiant(s) nous ont demandé de suivre des cours, des nouveaux cours donc. Puis, c'est vrai que ce sont des personnes très concernées qui n'ont pas forcément présenté leurs travaux, mais qui sont intéressées par la qualité.

Ils sont considérés comme élèves libres, c'est gratuit… et puis, bon, nous avons plus de contacts amicaux qu'autre chose.

Vous êtes contactés par des entreprises ? Oui…

Quelles sont les demandes à ce niveau ? Soit ils recherchent un stagiaire pour faire un travail au sein de l'entreprise, soit ils recherchent carrément un qualiticien. Donc une personne vraiment dans le domaine, et nous fournissons l'information aux étudiants. Donc, nous ne fournissons pas les coordonnées de nos étudiants aux employeurs, mais le contraire.

Donc, moi, je repère, dans ma liste, les personnes susceptibles d'être intéressées et que je sais qui recherche un emploi, même si elles sont dans le travail, mais qui recherchent quand même un emploi.

Est-ce que vous remettez des attestations, de suivi de certains cours ?
Oui, lors de formations certifiantes, il y a une attestation de fréquentation.

Des enquêtes de suivi d'insertion ? Non, on devrait, mais on ne l'a pas fait.

Est-ce qu'il y a des contacts avec la Faculté ? Est-ce que vous informez les étudiants sur les activités que la Faculté organise ? Pas du tout, non. Je ne crois pas que ça les intéresse.

Avez-vous quelques chose à ajouter ?
Non, je connaissais déjà l'encadrement des étudiants depuis longtemps, depuis que je travaille avec « FPMs4 » en 1989 et je savais bien comment ça fonctionnait. Donc, je me suis glissée dans la peau du coordinateur, qui avait déjà initié le travail et qui a toujours entouré ses étudiants et ça a toujours été cette façon d'agir.

Donc, il n'y a pas d 'évolution vers une plus grande complexité, vers un alourdissement des tâches ? Non, c'est vrai qu'on a cette volonté de bien suivre les étudiants, et ça été une démarche à suivre…

Pas de problème particulier… communication… Cela, si ; ça dépend des personnes et ça je crois que c'est pour tout, mais en général, non.

Avez-vous des relations avec les autorités académiques, à part « FPMs4 » ?
Oui, bien sûr puisque maintenant, nous avons des relations avec le CIUF pour l'éducation tout au long d'une vie, qui s'intéresse à toutes les formations certifiantes et de troisième cycle qui se font dans toutes les universités. Donc, je m'occupe de cela avec le CIUF à Bruxelles, avec le Doyen aussi.

Quelles sont les demandes du CIUF ? Ils demandent ce que nous faisons au sein de notre faculté, ce que nous proposons comme formation de troisième cycle et nous avons remis des dossiers.

Vous participez également à des Commissions particulières, à des Conseils ?
Oui, comme « FPMs4 » étant le coordinateur de toutes les formations continues, il participe à ça. Donc, moi je m'occupe de la partie préparation, avec « FPMs 2 » aussi.

Vous préparez des documents ?
Oui, recherche, recherche du professeur, comment on est payé à la Faculté, tous ces dossiers… on les prépare… parce qu'en fait, on est vraiment en phase de commencement. Cela fait six mois, je ne sais plus exactement, mois de septembre, que le service s'occupe de la coordination de tout cela. Donc, il y a un gros boulot à faire de coordination. Parce que, bon, pour le DESS, tout était bien en main, mais pour le DEC en techniques environnementales, il n'y avait aucune procédure de formalisation.

Vous avez dû uniformiser tout cela ? Voilà, et on fait tout sur le modèle du DES, qui fonctionnait très bien.

Assistante attachée à la formation continuée (FPMs2)

En quoi consiste votre travail ?
Dans un premier temps, l'envoi de documentations. Donc à la demande des étudiants qui sont intéressés par nos formations. On envoie une brochure, un dossier d'inscription. Donc cela consiste déjà à cette première étape qui est l'envoi de la documentation.

Ensuite, on reçoit les dossiers d'inscription et on l'épluche un petit peu et on voit avec notre chef de service qui peut être admis, disons… On envoie une petite lettre pour répondre … à ce moment-là.

Et est-ce que les étudiants viennent vous voir ou est-ce qu'ils prennent contact par téléphone… enfin, les futurs candidats, les candidats potentiels ?

Par téléphone, beaucoup par e-mail … Parfois ils viennent aussi sur place, mais c'est plus rare.

Donc, vous en recevez quand même ici ? Oui. **Et en ce qui concerne la publicité, vous vous chargez de la création ?**
Oui, mais ça, malheureusement, comme il n'y a que depuis sept mois je suis ici, ça s'est fait juste avant que je n'arrive et je n'ai pas participé à ce genre de choses. Donc, là, c'est peut-être plus « FPMs 1 » qui pourrait vous aider.

Imaginons que je sois un étudiant, je me présente au secrétariat ? Où ? Ici, tout simplement !

Je désire m'inscrire, qu'est-ce que vous faites ?
En fait, ça dépend un peu des formations, parce qu'ici, on en gère quatre. Donc, on gère la qualité, l'environnement, tout ce qui est conseil en prévention, sécurité, hygiène, etc. et aussi coordination de chantiers temporaires et mobiles. Bon, on remet tout simplement un petit dossier d'inscription qu'ils doivent compléter, nous informer un petit peu sur les études qu'ils ont faites… où ils travaillent pour le moment… Bon, il y a une petite différence si ce sont des étrangers ou des belges, parce qu'alors, s'ils sont étrangers, on se renseigne un peu plus sur leurs moyens de subsistance, s'il s'agit vraiment d'une inscription, s'ils sont vraiment intéressés parce que parfois il s'agit simplement…c'est pour avoir un permis de séjour. Donc, c'est parfois difficile à ce niveau-là.

J'imagine qu'ils complètent leur dossier d'inscription par écrit, mais aussi rendre des documents ?
Oui, ils rendent une copie du diplôme, en général,…

Est-ce que vous vérifier la validité des documents qu'ils présentent ? Non, pas encore. **Le dossier complété ?** Ca, c'est le professeur chargé de la coordination qui l'examine et alors, on voit un petit peu en fonction des études qu'il a faite, etc. S'il saura réussir, disons, parce que bon, c'est vrai que c'est quand même assez difficile.

Si j'ai bien compris, vous vérifiez quand même le plan professionnel ?
Professionnel, et les études aussi

Est-ce que vous informez sur les aides extérieures, financières ou des avantages en fonction de leur parcours ? C'est-à-dire que, en général, quand ils travaillent, c'est leur entreprise qui les finance. Parce que…on … pour la Qualité notamment, il y a beaucoup de gens qui sont envoyés par leur employeur, donc à ce niveau-là, c'est l'entreprise qui finance. Si pas, pour le DEC en techniques environnementales, il y a un tarif qui est appliqué, qui est de moitié pour les gens qui s'inscrivent à titre personnel.

Le coordinateur FC s'occupe des dossiers des quatre formations ou ils sont renvoyés aux directeurs de service ? Non, il s'occupe de tout. Disons pour Qualité et Environnement, il gère lui-même, mais pour SHE et CCTM, c'est encore le secrétariat des études et le Doyen qui s'en occupent, mais, ça va revenir chez nous également.

Peut-être un petit complément au niveau des différences, différences à quel niveau ?
Au niveau des deux dernières formations (SHE et CCTM), c'est encore le secrétariat des études qui gère ça. Donc, là, bon… ça se passe à ce niveau-là quoi.

Est-ce qu'il existe des systèmes de dispenses ? De cours ? Non
Nous nous occupons également des notes de cours.

Comment ? On s'occupe de collecter les notes auprès des professeurs, car chaque année, il y en a qui révisent un petit peu leurs notes, il y en a qui laissent pareilles tout le temps je vais dire, mais bon, il y en a qui les changent et qui s'adaptent un petit peu. Donc, là, on s'occupe de les collecter en début d'année et de faire la reproduction et la distribution aux étudiants.

Ca se fait systématiquement ou est-ce à la demande des étudiants ?
Systématiquement, il y a des professeurs qui s'en occupent eux-mêmes également. Donc, ils se rendent au cours directement avec les copies.

Vous vous occupez également de vendre des notes de cours…
Oui, pour certaines formations, elles sont comprises dans le prix du minerval, pour d'autres formations, ils paient… un peu… **Donc, vous gérez la vente des syllabus ?** C'est ça… **Des stocks ?** …hm hm… **La reproduction ?** Oui … **et une caisse donc, des finances ?** hm hm

Au point de vue des cours, de l'organisation, horaire, réservation des locaux, vous vous en occupez ? Oui oui aussi, on réserve les salles de cours un petit peu en fonction de ce que les professeurs ont besoin, … le matériel dont-ils veulent disposer lors des séances de cours, projecteurs, etc. Donc, là en fonction de cela, on choisit la salle adaptée.

Et comment cela se passe t'il ? Est-ce les professeurs qui vous téléphonent ? Oui, ils expriment leurs souhaits : rétroprojecteur, dias, … et donc, on réserve les salles auprès du rectorat.

Ca se fait toutes les semaines, cours par cours ? Pour la formation en Sécurité, ça se fait cours par cours parce que là, en général, il y a deux après-midi par semaine et toutes les deux après-midi ça change de cours et de professeurs également, donc là, c'est vraiment à la demande…

Bien, lorsqu'il y a des problèmes : un étudiant ne sait pas venir ou a besoin de quelque chose de spécifique, il vous contacte ? En général, les professeurs prennent les présences, donc là, on s'occupe aussi de faire la petite grille. Les étudiants signent ou bien les

professeurs cochent les présences. Et en général, ils justifient quand ils ne savent pas venir, certificat médical, etc.

Donc, vous créez le document et vous aller le donner au professeur ? On le fait parvenir au professeur avant le cours. **Et vous les récupérez ensuite ?** Ils nous les renvoient après, et on essaie de faire un petit document… **Vous les archivez ?** Oui, pour voir un petit peu qui suit bien.

Bien, nous sommes entrain de parler de suivi, si vous voyez quelque chose d'autre à dire, en pensant au quotidien… Est-ce que vous vous occuper des valves par exemple, d'afficher des avis ? Est-ce que les étudiants ont un point d'information ?
Disons qu'il y a des cours qui se donnent principalement à la rue de Houdain, donc là, on communique au secrétariat le plus proche pour ne pas se déplacer vu que ce n'est pas ici. On leur communique quand il y a un changement et bon, elles font une petite fiche et elles le notent aux valves. On le dit aussi aux étudiants par e-mail par exemple, on a les adresses mail de chaque étudiant, et nous, dès qu'il y a un changement d'horaire, on le communique ou bien même au délégué de classe qui lui…

En parlant d'échange entre étudiants et professeurs ou entre étudiants, est-ce que vous avez à faire le relais entre les étudiants, entre eux-mêmes. Par exemple, ils viennent vous porter des notes de cours… Oui, notamment, on a une formation qui est organisée à Charleroi, et on a des relations avec un des étudiants qui lui a toutes les notes de cours et qui les apporte là-bas, comme çà, cela nous permet de ne pas devoir y aller. **C'est le délégué de classe ?** Non, c'est une personne qui travaille sur Mons, donc comme ça c'est la plus proche…

Pour des problèmes plus spécifiques de difficultés ou de complexités, l'étudiant rencontre directement le professeur ou bien… Oui, voilà, les professeurs.

Est-ce que vous vous occupez aussi de relayer les informations sur les activités de la Faculté ? Moins spécifiques au troisième cycle ? Oui, je ne vois pas, non. **Non, pas d'agenda ?** Non. Pas à ma connaissance. **Aller placer des affiches pour le barbecue des mines par exemple…** Oh, non, des choses comme ça, non.

Bien, nous avons parlé de l'inscription, nous avons parlé des cours, on va parler maintenant des examens... Qu'est-ce que vous faites quand il y a des examens, est-ce que vous avez des tâches supplémentaires à accomplir ? Oui, parce qu'en fait, on collecte les questions d'examens directement auprès des professeurs et on les remet directement en forme par traitement de texte, je vais dire. Donc on s'occupe aussi de reproduire par photocopie…
Donc, les professeurs vous envoient les questions ou vous contacte les professeurs pour qu'ils vous envoient les questions… Oui, on les contacte pour voir un petit peu les questions…

Pendant la session d'examens… Est-ce qu'il vous arrive de surveiller les examens ? Ce n'est pas encore arrivé. **Point de vue résultats ? Diffusion des résultats, comment ça se passe ?** Pour une des formations, on diffuse sur demande. Pour Techniques Environnementales… Là, parce que ce sont en fait des certificats, ce sont des modules, disons… Et à la fin de chaque module, il y a un petit examen. Donc, là, les professeurs nous communiquent les résultats et alors, un peu à la demande on les donne quoi. Sinon, ils ont un

bulletin à la fin de l'année. **Le bulletin, c'est vous qui le créez ? Donc, vous recevez les notes, vous les archivez et une fois par ans, vous les regrouper ?** C'est çà.

Nous allons revenir sur les inscriptions. Au point de vue paiement des frais d'inscription, des documents, c'est ici que ça se passe ou au secrétariat ? Non, c'est ici. En fait, on fait une petite facture tout simplement et on a des relations avec la comptabilité pour voir un petit peu le suivi. **Par téléphone ? Par écrit ?** On fait une facture par écrit. **Je parlais des relations avec le secrétariat.** Par e-mail parfois, pour avoir une trace écrite… Tiens est-ce qu'un tel a bien payé sa facture et donc, on nous envoie un petit peu les preuves. Si pas, … euh…

Les dossiers d'inscriptions, le coordinateur les vérifie et après, qu'est-ce qu'ils deviennent ? Ils reviennent ici, et nous, on les conserve. Chaque étudiant a son petit dossier.

Est-ce que vous relayez parfois les informations d'autres services, service social, tout ce qui est psychologique, un peu plus informel avec les étudiants quand ils ont des problèmes… C'est vrai, qu'ici, en sept mois, ça n'est pas encore arrivé, je ne sais pas…

Quand « FPMs4 » a vérifié les dossiers d'inscription, comment les étudiants sont-ils informés de la décision ? Par courrier, donc ils ont une petite lettre d'acceptation et on les invite à payer. On les invite à payer et on leurs envoie les horaires, le programme des cours en leur précisant bien la date du premier cours, disons la rentrée, etc.

Est-ce que vous conserver les traces de chaque personne qui vous contacte ? Oui, on a un classeur avec les demandes de renseignements, ce qu'on envoie, si c'est classé sans suite ou pas.

Au point de vue publicité, c'est vous qui organisez la diffusion ou c'est un service ? La publicité ? **Les brochures, documentaires…** Disons qu'on les envoie un peu sur demande.
Il n'y a pas d'autre procédure particulière en ce qui concerne la publicité ? On en met dans les journaux, etc. Oui. **C'est vous qui…** Oui.

Est-ce que vous participez à des salons des choses comme ça ? Oui, notamment la fois passée à Valenciennes, oui, des salons d'étudiant, de formation ou des choses comme çà.

Est-ce que vous vous organisez de façon autonome, le coordinateur gère… ? Il nous laisse assez bien de marche de manœuvre. Il est fort occupé donc il nous laisse assez bien faire, il a confiance et ça se passe bien.

Des difficultés particulières ? Non.

Et ensuite, lorsque l'étudiant a terminé sa formation, est-ce qu'il y a encore des contacts avec l'Université ? Bien, disons que la dernière chose, il y a la proclamation des diplômes. Là, il y a une séance qui est organisée vers le mois de juin comme ça, c'est comme les autres formations, c'est pas très différent. On cite un petit peu tout le monde et…

Ça se passe comme à l'école. **Et après ?** Non, parfois, ils font leur TFE, leur mémoire plus tard, je vais dire, même après avoir fait les cours, et là, ils peuvent venir consulter pour avoir des informations Ils peuvent venir consulter ceux des autres années pour avoir de la documentation.

Est-ce que vous avez à gérer des offres d'emploi ?
Ca arrive aussi qu'on nous demande si on a des contacts avec des sociétés pour des offres d'emploi etc. parfois il arrive qu'on ait des annonces et qu'on fasse un peu le relais comme ça avec les étudiants et les personnes qui les recherchent.

Et à ce moment-là, quand vous recevez une annonce, qu'est-ce que vous en faites ? Vous la diffuser par mail ? Vous l'affichez à des valves ?
On la diffuse par mail aux personnes susceptibles d'être intéressées, on voit un petit peu à qui ça peut être profitable et euh …

Les entreprises vous contactent ? Parfois ça arrive !

Nous n'avons pas parlé des horaires, comment cela se passe t'il ?
Là, on contacte aussi les professeurs, on propose des dates et alors, là, il y a toute une gestion parce que forcément, les dates qu'on propose ne conviennent pas toujours. On déplace, on recommence. L'horaire est modifié plusieurs fois avant d'être définitif. On fait ça pendant les vacances pour qu'en septembre, il soit plus ou moins correct. Parfois, il y a encore des changements en cours d'année, ça forcément…

Et quand il y a des changements ponctuels, les étudiants sont avertis par mail ? Oui, oui c'est ça, on essaie d'avoir tout le monde avant la date du cours.

Doyen de la FPMs (FPMs3)

Monsieur, vous êtes Doyen de la FPMs, ce qui vous amène à travailler dans l'encadrement des adultes en reprise d'études (ARE). En quoi consiste votre fonction dans l'encadrement administratif des ARE ?
Je précise que moi, je ne suis pas un administratif parce que le doyen n'est pas un administratif et que le doyen dispose d'un secrétariat des études, qui est ici à côté, qui fait la partie administrative de la chose. Moi, quand j'interviens dans la chose, c'est éventuellement au niveau académique. Donc, soit dans la conception des programmes, soit comme responsable ou comme dirigeant du secrétariat des études. Puisque, dans les faits, c'est le secrétariat qui fait les inscriptions et qui donne les diplômes, et ainsi de suite. Donc, il y a un secrétariat des études qui comprend 5 à 6 personnes ici à côté.

Bon, alors, ce secrétariat est là principalement pour les études du jour, ce qui occupe… Je vais dire 90 % à 95% de son temps. Il est là, en partie, pour les études continuées, mais vraiment qu'en partie puisque officiellement, depuis l'année passée, la Faculté... Mais, donc… Officiellement, ça veut dire que c'est passé par le conseil de direction ; donc c'est passé par nos différentes instances. Ce n'est pas quelque chose qui est fait en "stoemelink", dans un coin par accord entre deux personnes. C'est dans les structures. Si vous prenez un organigramme de la Faculté, vous allez retrouver cela dans l'organigramme. La formation continuée a été confiée à un professeur, qui a reçu une secrétaire pour faire ça.

Alors, le secrétariat des études ne se contente… Enfin, je peux peut-être énumérer l'ensemble des formations continuées que nous faisons ? Donc, dans les formations à horaire décalé ou formations continuées ; nous avons un diplôme qui est tout à fait légal et qui est l'ingénieur en informatique et gestion (I.G.), à horaire décalé à Charleroi, qui s'adresse a priori… Le public cible idéal, c'est l'ingénieur industriel qui a 4 ou 5 ans de pratique. Mais, le diplôme est tout à fait identique au diplôme d'ingénieur civil de jour, délivré ici. Les effets du diplôme sont les mêmes et, lui, reste sous la dépendance administrative du secrétariat des études. "Dépendance administrative", ça veut dire depuis la réclame… Depuis la propagande, depuis la brochure,… Depuis les brochures qui sont éditées avant, depuis le client… Je dis le client, mais le professeur d'économie serait plus content si je mettais la "relation client" ; mais c'est bien. Donc, depuis l'édition, la mise à jour de la brochure jusque l'inscription des étudiants, la tenue et l'enregistrement des résultats des examens et ainsi de suite jusqu'à la fin : la délivrance du diplôme, puisque c'est un diplôme tout ce qu'il y a de plus académique. Il n'y a plus de titres légaux, ce sont des titres académiques. Tout ça, pour les I.G., c'est le secrétariat des études qui le fait complètement. Les autres, c'est le coordinateur de la Formation continuée qui le fait complètement, et sa secrétaire s'occupe de l'organisation matérielle, qui va depuis l'édition des brochures jusque pratiquement la confection des diplômes. Le secrétariat des études n'intervenant que pour la partie légale puisque ce sont des DEC, DES et ainsi de suite, qui doivent répondre aux conditions du Décret et le secrétariat des études n'intervient que pour « l'enregistrement » des parties décrétales.

Bien, vous résumez déjà très bien l'ensemble du processus. Je suppose que le Doyen a quand même un regard, ne fusse que correcteur sur les publications ?
« FPMs4 » a également un regard sur celles-là. Je dois dire qu'on est une petite faculté où les gens se connaissent. Les brochures se passent de l'un à l'autre. Elles circulent dans un sens indéfini. Clairement, il y en a un des deux qui est prioritaire, qui l'a faite, l'autre y jette un coup d'œil et… Clairement, moi, je regarde celle-ci (IG Charleroi)… Parce que celle-ci n'est

pas triste. Puisque nous avons une formation en trois ans, qui peut être ouverte tous les ans, mais qui ne donne les mêmes cours que tous les deux ans. Donc, l'organisation, au point de vue calendrier, n'est pas triste. Donc, ça, c'est moi qui m'en occupe. « FPMs4 » s'occupant des autres. Il n'y a pas… Je ne vais pas dire qu'il y en a un qui a un pouvoir sur l'autre. Je lui envoie la brochure. Il la lit. Il fait ses remarques. Il m'envoie ses brochures. Je les lis et puis, je lui envoie mes remarques. Et puis, quand on a fait tous les deux nos remarques, c'est parti !

Est-ce que vous jouez un rôle dans la stratégie "marketing", la stratégie de diffusion des affiches ou des brochures ou autres supports publicitaires ?
Bien, oui et non. Parce que là, c'est l'organisation de la Faculté. Il faut savoir que la Faculté a un service des relations publiques, qui ne dépend pas du doyen, qui dépend directement du Recteur. Et donc, en général, la stratégie de diffusion, à savoir le nombre qu'on va imprimer, à qui on va l'envoyer est défini en partie… Maintenant, principalement par le coordinateur FC et la directrice du service des relations publiques, par discussion entre les deux. C'est clair, que, moi, en tant que doyen, mais ça, ça ne vous intéresse pas, j'interviens dans l'envoi de tout ce qui est envoi de brochures de cours de programmes classiques. Pour ce qui est de la formation continuée, malgré que c'est une formation tout ce qu'il y a de plus légal, donc, que c'est moi qui l'ai gardée, c'est clair que c'est le coordinateur FC avec son retour des formations continuées qui a une connaissance du terrain nettement meilleure que moi. Cette année-ci, c'est lui qui a défini le nombre de brochures, ce n'est pas moi ! Comme il n'y a pas de dispute entre les deux, ça ne pose pas de problème.

J'essaie de répondre comme ça se passe. C'est vrai que, comme on est une petite faculté… A part le service FC qui a une seule secrétaire, ici dans le secrétariat, je ne peux pas vous dire : "Pour certaines choses, c'est Madame Unetelle qui fait ça. Parce que ça dépend très fort de quel moment. Quelle est la charge du secrétariat à ce moment-là. S'il y a des vacances ou n'importe quoi. Et ainsi de suite. Chaque personne… Cela, c'est une organisation du secrétariat des études. Chaque personne a plus ou moins son boulot principal. L'envoi des brochures, ça n'est jamais un boulot principal ! C'est clair que la tenue des points, ça dépend directement de la chef de service, parce que, là, il y a une responsabilité légale ; puisqu'on décide de diplômer ou de ne pas diplômer. Donc, là, il vaudrait mieux être sérieux. Non, on n'a pas une structure où on peut vraiment mettre une étiquette dans notre fonctionnement. **Ce serait pire que mieux, sans doute.** Mais, clairement, il y a une personne à temps plein, payée par la faculté pour la FC.

Est-ce que votre fonction implique des tâches de représentation ? Au niveau de la formation d'I.G. ?
Oui, même l'autre. D'ailleurs, « FPMs4 » aussi. Toutes nos présentations extérieures, cette année-ci, on les a présentées à deux. Et suivant l'importance… Non, il n'est pas venu pour I.G. Charleroi parce que, ce jour-là, il avait autre chose. Sinon, il serait venu. Et d'une manière générale, si c'est dans ses formations, j'interviens ; j'accueille au niveau de la Faculté et ainsi de suite… Je précise que la Faculté a nommé un coordinateur qui n'est pas le doyen ; parce qu'officiellement, avant, c'était le doyen. Ce n'est, officiellement, que depuis une année que ça a changé. Et donc, en expliquant qu'au nom de la Faculté, désormais, leur interlocuteur, c'est « FPMs4 », son service et son secrétariat, dans cette partie-là. Et puis, c'est lui qui présente réellement. Dans les autres affaires à la limite, I.G. n'est pas organisé cette année, mais… Là, c'est moi qui ai présenté.

Et globalement, dans quelles activités représentiez-vous cette formation-là ?

On les présente d'une manière générale… **Salon de l'étudiant, visites d'établissement…** Oui, les représentations dont je parlais, plutôt qu'une présentation, c'était l'accueil. C'est-à-dire essentiellement, la première séance de fonctionnement de ces formations. Chaque fois qu'il y a une séance de formation un petit peu particulière qui n'est… Mais même pour nos formations ordinaires, la semaine avant la rentrée, j'accueille les étudiants qui vont entrer pour la première fois à la Faculté. Donc, il y a, de manière générale une politique d'accueil à la première séance ou avant la première séance pour tous les étudiants. Ce dont je parlais ici, c'était à cette première séance d'accueil.

Alors, c'est clair qu'on a des présentations particulières importantes. Par exemple, nous avons des journées portes ouvertes à Charleroi. Et à la journée portes ouvertes à Charleroi, on présente ce qu'on fait un peu partout. On présente spécialement la formation qu'on fait à Charleroi. Il y a tous les salons où on est présent ; mais, là, à ce moment-là, on les présente d'une manière générale. Là, c'est effectivement le personnel administratif qui est présent, soit du personnel administratif du secrétariat des études, soit la secrétaire de la FC.

À ce point de vue-là, je la mets sur le même pied, du personnel du service des relations extérieures. Et d'une manière générale, on s'arrange, mais les salons deviennent de plus en plus nombreux, et de plus en plus loin. On s'arrange pour qu'il y ait une personne au moins de chaque service pour pouvoir répondre à des choses de manière différente. Et il y a, on essaie d'avoir un roulement, des enseignants ou des assistants qui passent dans ces différents salons à certains moments pour pouvoir… Et, donc, le personnel administratif classique distribue les brochures quelles qu'elles soient ; que ce soit les brochures des études classiques, les études à horaire décalé. Et éventuellement, c'est ça qu'on essaie d'avoir une tournante avec du personnel scientifique ou du personnel enseignant, quand il y a des questions plus pointues, on est heureux d'avoir quelqu'un pour y répondre. Sinon, l'étudiant remplit une petite carte, et on répond, par écrit, par après, à l'étudiant. Parce qu'avoir quelqu'un qui sait répondre à toutes les questions, sur un stand, à un salon de l'étudiant, c'est utopique.

Bien, si je reviens à l'accueil, vous m'avez dit que vous descendiez en auditoire accueillir les nouvelles promotions… C'est prévu explicitement. D'ailleurs, si vous allez au service FC, il vous donnera un programme. Si vous prenez cette formation-ci (voir brochure de …), quand on prend l'horaire… Non ! Ici, c'était avant l'horaire ! Il y a un horaire qui est envoyé à tous nos étudiants potentiels. C'est un horaire qui se donne sur 3 ou 4 jours, juste la semaine d'avant. A la fin de la semaine, on a fait une présentation exprès dans l'auditoire où allait avoir lieu les cours. Parce que cette formation… C'est vrai que les formations à horaire décalé sont parfois un peu compliquées. Parce que, par exemple, celle-ci, on peut faire en même temps deux choses différentes. Mais il faut choisir. On peut faire soit la formation complète du diplôme d'ingénieur en informatique et gestion à horaire décalé ou bien, on peut faire un DEC en informatique et informatique industrielle. Et on peut faire un DEC en mathématiques appliquées et en économie et mathématiques. **Qui sont les deux modules constituant la formation ?** Qui sont les deux modules d'un an, constituant la formation. Mais, c'est clair que l'étudiant doit choisir, puisque les décrets en Belgique ne permettent pas d'utiliser les mêmes modules pour avoir deux diplômes en même temps. Dès le départ, il doit choisir parce qu'il est clair que s'il prend le module "informatique"… s'il prend le diplôme complet, qu'il n'est pas ingénieur civil : il débute par ce qu'on appelle un module d'ajustement, qui équivaut à 150 heures et qui est, en quelque sorte, le module tel qu'il est prévu par le Décret Passerelle entre les études d'ingénieur industriel et les études d'ingénieur civil.

Mis à part cet accueil, il vous arrive de recevoir des étudiants ou de répondre à des demandes au téléphone ?
Oui. En informatique et gestion, peu ; parce que malgré que c'est à horaire décalé, c'est quand même des études assez proches de nos études de base. Si ce n'est que les cours sont moins importants… Enfin, les cours ont la même importance, mais il y a moins d'exercices, il y a moins de travaux. Pourquoi ? Parce que, je vous ai dit qu'il y a des ingénieurs qui ont 4 à 5 ans de bouteille. Donc, on se dit qu'ils ont acquis par eux-mêmes un certain nombre de choses pratiques, puisqu'ils travaillent dans le domaine, idéalement. Donc, là, ça reste assez proche de chez nous. Par exemple, où on avait… Où, il y a deux ans, j'avais des contacts très réguliers (très réguliers, ça veut dire une fois par semaine), contacts que maintenant a le coordinateur FC, c'est avec la vraie formation à horaire décalé. C'est principalement le DEC en sécurité. Parce que le DEC en sécurité, qui se donne le jeudi et le vendredi après-midi de 14 à 18 heures, systématiquement, ce sont des gens en entreprise. La plupart sont envoyés par leur entreprise. On a rarement, comme ici en I.G. Charleroi… Sur l'année, il y a peut-être 6… Enfin, sur un semestre, il y a peut-être 5 cours différents. Tandis que, par exemple, pour le DEC en SHE, il y a une foule de cours différents parce que ce sont des cours de 4 heures, de 8 heures. Quand c'est un cours de 12 heures, c'est un tout gros cours puisqu'on les met en contact avec toute une série de choses différentes qu'ils peuvent rencontrer au point de vue sécurité. Et donc, à ce moment-là, les contacts sont relativement fréquents, ne fusse que parce qu'une partie des intervenants sont aussi des intervenants extérieurs, qui obéissent aussi à des contraintes extérieures. On a fait un horaire ; mais si l'entreprise a décidé d'envoyer le gars en mission à Lisbonne le jour où il devait donner cours, c'est clair qu'il ne viendra pas donner cours et qu'il ira à Lisbonne où son entreprise l'envoie. Il faut prévenir les étudiants, il faut gérer les changements d'horaire et ainsi de suite… Donc, là, les contacts sont beaucoup plus importants.

Et, si jamais une personne a entendu parler de la formation I.G. et téléphone. A ce moment-là, le numéro… Alors, à ce moment-là, le numéro qui arrive, en général, avant c'était le mien, mais on me téléphonait souvent pour des bricoles. Donc, maintenant, c'est le numéro du secrétariat des études et, si je suis là et que c'est une question un peu particulière, je ramasse la communication. Même si je ne suis pas là… Ou on lui dit de retéléphoner. Maintenant, ça devient moins important parce qu'avec le courrier électronique, les gens savent poser directement la question à la personne à qui ils veulent la poser. Et ça, sans devoir le voir et avec une réponse, sauf en cas de déplacement à l'étranger, qui est presque aussi rapide que la réponse au téléphone. **On a pu le constater !** Non, mais c'est vrai, c'est quand même une facilité parce que, me trouver au bout de mon téléphone, c'est presque mission impossible ; tandis que me trouver au bout de mon mail, ça se fait assez facilement. Et je crois que c'est comme ça pour beaucoup de gens maintenant.

Est-ce qu'il vous arrive de vérifier les formations antérieures ? De faire de l'orientation pour les gens qui n'ont pas les formations requises ?
Alors, toutes ces formations, tous ces gens, chez nous, sont retenus sur base d'un dossier. Donc, si c'est pour l'IG, le dossier vient chez moi ; s'il arrive en Formation Continue, on le renvoie chez moi ; si c'est les autres formations, il va au service FC. Et on examine le dossier : on dit oui ou non en fonction du dossier. Pour I.G. Charleroi par exemple, puisque c'est celui dont je m'occupe, il m'arrive de dire oui et d'attirer l'attention, puisqu'il est dans les conditions légales pour être inscrit, et d'attirer son attention qu'il risque de sérieux problèmes dans une branche ou dans l'autre. Parce que sa formation antérieure… On a des… On a un médecin qui s'est inscrit à ça. Mais on a un médecin qui veut faire de la mécanique

biomédicale ! Donc, ce n'est pas par hasard. Mais, moi, je ne le connaissais pas au moment où il a voulu s'inscrire et je lui ai dit : "Attention, vous risquez des problèmes en électricité".

Et vous lui proposez des formations complémentaires ou…
Non, en général, on leur dit… Mais, tout dépend de ce qu'ils répondent, parce qu'il y en a qui se découragent, il y en a qui demandent des compléments. On leur dit le niveau qu'on demande : c'est d'être à l'aise dans… Et on cite soit le cours de quelqu'un de chez nous, soit un bouquin bien connu sur la place de l'électricité. En disant : "Jetez un coup d'œil là-dessus et, en principe, si vous avez compris ce qu'il y a dedans, vous devriez avoir les bases suffisantes".

Et cet examen du dossier, c'est un groupe de personnes ?
Non, c'est une personne. Alors, c'est une personne, oui et non ! C'est comme pour les étudiants étrangers. C'est d'abord moi qui regarde. Enfin, pour IG, c'est d'abord moi qui regarde. Il y a des cas où le dossier est clair. Vous avez un ingénieur industriel en électronique ou en informatique qui veut faire ingénieur civil en informatique et gestion, qui travaille dans le domaine de l'informatique. Il ne faut pas discuter longtemps, c'est oui, clairement. Vous avez des demandes plus farfelues. En général, à ce moment-là (et avant, quand j'étais en charge des autres affaires aussi), en IG, il faut savoir que nous avons des commissions de diplôme. Donc, par diplôme, nous avons une commission qui est composée de l'ensemble des professeurs ou des gens qui donnent cours dans cette formation. Cette commission a un président et, en cas de doute, quand le dossier n'est pas clair, j'envoie pour avis au président de la commission de diplôme. Et de nouveau, là, c'est la même chose. Le gars, lui, est vraiment dans sa branche. Il estime qu'il peut trancher tout seul : il me répond. S'il estime que le cas est… Il en parle à son bureau. C'est clair qu'il y a des dossiers clairs pour oui ou pour non ; c'est clair qu'il y a des dossiers intermédiaires.

Prenons le cas d'un étudiant qui est admis. Il va s'inscrire. Est-ce que vous avez une tâche particulière au niveau des inscriptions ?
Non. Ça, c'est purement le secrétariat. Ils s'inscrivent… Donc… Un certain nombre de choses, y compris les demandes qui sont faites pour les statistiques universitaires tout à fait générales ; puisque, même s'il s'inscrit à des études à horaire décalé, dès le moment où il prend un diplôme officiel, il est repris dans les listes du CReF et on remplit… On lui demande de remplir la fiche tout à fait standard des étudiants, qu'on renvoie pour les statistiques au CRef. Ça, c'est à côté que ça se fait.

Les candidats demandent quelque fois des dispenses de cours ?
C'est régulier. Les candidats demandent des dispenses de cours. En général, je ne prends jamais position sur ces dispenses de cours. C'est une histoire de professeurs et de cours. Alors, ce qui arrive, c'est que… Par exemple, l'étudiant me communique une chose et s'il y a une demande de dispense de cours, je lui dis : "Demandez au professeur ". S'il en a 4 ou 5 parce qu'il a fait une formation, finalement, qu'il estime assez semblable à ça avant, je lui dis : "Donnez-moi votre dossier". Je le photocopie en 5 exemplaires. Je l'envoie aux 5 professeurs, mais ce n'est… Enfin, c'est moi qui lui écris : "Vous avez la dispense", mais ce n'est jamais moi qui choisit, pour une dispense. Que ce soit pour les étrangers ou pour ces études-ci et ainsi de suite. C'est le professeur qui donne le cours, qui, en fonction du cours qu'a eu le candidat et des résultats qu'il a obtenus, dit "oui" ou dit "non", ou dit "oui" pour une partie de son cours ; ce n'est pas moi. Enfin, c'est moi qui écris le document officiel, mais ce n'est pas moi qui écris la réponse.

Ce serait le cas pour quelqu'un qui est ingénieur civil, mais dans une autre branche, mais qui voudrait…
Alors, celui qui est ingénieur civil dans une autre branche ou d'ailleurs, là, clairement, il est dispensé du certificat d'ajustement ; puisque le certificat d'ajustement vient d'une passerelle entre ingénieur industriel et ingénieur civil. Donc, celui qui est dans ces conditions-là, automatiquement, il sait bien qu'il rentre en février au lieu de rentrer en septembre. Il commence directement avec les méthodes scientifiques. Mais, même lui, s'il veut une dispense des cours, même s'il est sorti d'ici, la procédure est la même. Parce qu'il peut avoir fait les cours ici, il y a 20 ans ! Et que le cours qui se donne maintenant n'a plus rien à voir avec le cours qu'il a eu, même si c'était le même intitulé. Donc, ça, c'est le titulaire du cours.

Peut-être une petite question encore ! Il n'y a jamais d'épreuve d'admission ?
Il y a une épreuve d'admission pour les ingénieurs civils. **Au niveau des candidatures. Mais au niveau des …** Ah non ! Puisque, automatiquement, les universités ne sont pas autorisées à reconnaître les diplômes d'enseignement moyen, ni les diplômes de deuxième cycle.
Je m'explique. Vous êtes étrangers ou n'importe quoi, et vous voulez faire des études en Belgique. Si vous voulez votre diplôme d'enseignement moyen, vous devez passer par le ministère. Parce que ce diplôme d'enseignement moyen, c'est l'accès aux études supérieures. Vous devez passer par le ministère. Vous êtes licencié ailleurs, vous êtes ingénieur, vous voulez travailler en Belgique ; vous devez passer par le ministère. **Pour l'équivalence du diplôme ?** Pour l'équivalence du diplôme. Les universités peuvent reconnaître l'équivalence d'un premier cycle ou d'un troisième cycle, pas du deuxième puisque le deuxième est professionnalisant.

Et donc, par exemple, si j'admets quelqu'un en ingénieur civil en informatique et gestion, ça veut dire qu'implicitement, je lui reconnais son premier cycle, puisque je l'admets en deuxième cycle. Donc, je l'admets en deuxième cycle. L'examen d'admission, c'est pour le premier cycle. Même chose pour les études complémentaires. Les études complémentaires sont, en général, après un premier ou un deuxième cycle. D'une certaine manière, on les reconnaît. Il n'y a pas d'examen d'admission dans aucune des formations complémentaires. C'est un examen sur dossier. On constate que tous les étudiants qui s'inscrivent ne réussissent pas tous.

Est-ce que vous avez un mot à dire dans tout ce qui est aides extérieures c'est-à-dire bourse d'étude, congé-éducation, les chèques formation ?
Ah ! Par exemple, les chèques formation, il y a toute une procédure d'agrégation pour pouvoir en faire bénéficier les gens. Il y a 3 ou 4 ans, ça existait chez nous. On a eu relativement peu de candidats qui ont demandé à bénéficier de ça. Et le service compétent, c'était G.M. à l'époque, a trouvé que le jeu n'en valait pas la chandelle. C'est quelque chose que nous n'offrons plus actuellement. Il est clair que nous sommes prêts à revoir notre position s'il existait une demande suffisante. Mais, refaire l'ensemble des formalités et refaire l'ensemble du processus d'analyse pour une ou deux personnes, on a trouvé que le jeu n'en valait pas la chandelle.

Les bourses… Là, c'est encore plus facile, on ne donne pas de bourse. La seule chose qui est encore possible, c'est une réduction de minerval. On peut passer au minerval réduit au lieu du minerval plein, même si on n'est pas strictement dans les conditions légales. Dans certains cas, il y a des arrangements ; mais il n'y a pas de bourses. La Faculté donne globalement des bourses. Mais là, c'est sur le fond spécial de la recherche pour faire des doctorats. Mais pas, en général, au point de vue des études continuées.

C'est clair que, d'une manière générale, ces études ne sont pas chères. Actuellement, elles passent presque toutes... À l'exception du Mastère en Management de l'innovation, où là les choses sont différentes, les autres études sont soit des DEC, soit des DES. Et donc, le droit d'inscription se résume au minerval légal. Et là, je vous dis, il y a des possibilités d'aide avec le minerval intermédiaire, même si on n'est pas dans les conditions strictement légales.

Et, en cas de réduction, qui décide ?
C'est le recteur. Tout ce qui est argent, c'est le Recteur. Il faut, bien sûr, faire une demande et présenter les choses correctement.

Les congés éducation ? Je ne sais pas si c'est demandé par les étudiants ?
On n'en a pas eu beaucoup. On a fait des demandes… Enfin, on l'a fait une fois. Il y a eu une procédure. Donc, il y a deux ans, était mis sur pied le diplôme pour les "coordinateurs de chantier mobile". On l'a mis sur pied il y a deux ans, mais le décret n'était pas encore sorti. On l'a fait considérer comme une extension de notre DEC en SHE. Donc, il y a deux ans, on avait un DEC 2 en coordination de chantier. Ce DEC a eu un très beau succès, mais avec un public composé à 80 % d'architectes. On a eu 70 à 80 inscrits et, c'était un DEC 2. Nous avions fait un programme.

En janvier, le ministère du travail (maintenant, c'est le service public fédéral de l'emploi) a sorti enfin le décret qui fixait la formation. Dans le décret qui fixait la formation, bon, la formation était un petit peu ce qu'on s'attendait. On était largement au-dessus du nombre d'heures. Mais, nous, on avait prévu, comme dans toutes nos formations, un travail de fin d'études. Le décret, qui est sorti à ce moment-là, est un décret qui a prévu une épreuve légale qui est un projet légal avec des contraintes de temps. Le décret avait prévu qu'il fallait avoir réussi les examens théoriques. Une fois réussi l'examen théorique, il fallait tirer un projet au sort et ce projet devait être préparé et défendu en 15 jours/1 mois après le tirage au sort. Alors, les étudiants ont crié au scandale en disant que ça faisait double emploi avec le travail de fin d'études. Effectivement, ça faisait double objet avec le travail de fin d'études, mais on avait fait le programme. Vous savez, on fait les programmes en mai juin pour l'année suivante et le décret n'est sorti qu'en janvier. Donc, on était déjà bien lancé. Hors, à ce moment-là, comme on était un DEC 2, on ne pouvait plus changer fondamentalement notre programme puisque notre programme avait été admis et publié comme un DEC 2.

Donc, les étudiants, qui sont sortis cette année-là, sont sortis avec une formation castard. Ils ont fait plus que ce qui était prévu par la loi. Ce qui fait que, l'année suivante, nous ne l'avons plus mis comme DEC 2, puisqu'il n'y avait plus de travail de fin d'étude. Et donc, on l'avait mis comme DEC 2, avec un droit d'inscription qui était le droit d'inscription classique (le minerval académique). L'année passée, on l'a mis avec un minerval qui couvrait en partie nos frais. C'est clair, nous n'avons pas de génie civil. Nous avons des architectes. Donc, chez nous, les gens qui pratiquent réellement la coordination de chantier, il n'y en a pas beaucoup. Donc, on a dû faire appel à du personnel extérieur non négligeable. Il fallait bien le payer et donc, on a été amené à tripler le minerval. Ce qui fait que notre nombre d'étudiants a été réduit de manière assez drastique parce qu'on était bon marché. On est devenu normal à un point tel que cette année-ci, on a décidé de ne pas l'ouvrir.

Et les étudiants de cette formation pouvaient bénéficier du congé-éducation ?
Non, ce qui c'est passé, c'est que dans ce nombre, qui n'était pas notre public cible usuel et qui n'est pas notre public usuel, où on a peu de demande… Parce que, je prends le DEC en

SHE, beaucoup de gens sont des gens qui viennent de l'industrie. Peu sont là en tant que chômeurs ou comme gens qui viennent se former. Tandis que, dans ce cadre-là, on a eu beaucoup d'architectes qui étaient indépendants. On n'a pas eu beaucoup de demandes, mais, on a eu beaucoup plus de demandes, soit de congés-éducation, soit de chèques formation, qu'on n'a pas honorées. Et il y a des gens qui sont sans doute partis à cause de ça.

C'était une question de détail… Mais, non ! Elle vaut la peine d'être posée. C'est une bonne question. Mais, si on avait une majorité de gens ou un nombre suffisant de gens qui le demandaient, on ferait l'effort. On avait fait l'effort parce qu'on nous avait posé la question. Donc, on est rentré dans la procédure. On l'a faite. Et puis, on a eu très peu de demandes les deux années d'après où on était agréé. Comme il fallait revoir l'agrément, on a dit : "On ne le revoit pas".

Passons à un tout autre domaine. En début d'entretien, vous me parliez de la conception d'un programme. Pouvez-vous me faire la trajectoire de cette conception et votre rôle ?
Conception des programmes ? Des cours normaux ou des cours spéciaux ?

Des cours en formation continuée, en pensant toujours aux ARE. Plus spécifiquement encore par rapport à IG.
Non, IG, c'est… J'étais encore jeune quand le programme a été conçu. C'est une évolution dans le temps et une remise au goût du jour, à nos possibilités et à la demande, d'un programme qui a été conçu dans les années 60 ou 65, au moment de la fermeture des charbonnages. Il y a un programme qui à été conçu à cette époque, à horaire décalé, qui visait à ce moment-là au reclassement des ingénieurs des mines qui se sont retrouvés relativement jeunes sur le carreau à cause de la fermeture des mines. Et, somme toute, ça c'est la création du programme. Ce programme a évolué en fonction de notre programme IG d'une part, en fonction des études d'autre part, et en fonction de notre personnel de troisième part. Parce que c'est beau de faire un programme, mais il faut des gens pour le donner. Il faut des gens qui sont prêts à aller le donner à Charleroi, le soir. Le problème, c'est peut-être important à dire, on a voulu, dans notre programme à horaire décalé, que ce soient les professeurs à temps plein qui aillent donner les cours. On ne fait pas donner les cours à horaire décalé par l'assistant du professeur qui le donne à horaire plein. Ça, c'était une volonté dès le début. Ce qui fait que c'est quelque chose d'un peu lourd à gérer et à assumer. On n'a jamais voulu que ça puisse paraître… On n'a jamais dit que ça pouvait l'être, que ça puisse même paraître comme des études de deuxième zone.

J'imagine quand même que vous révisez ce programme tous les ans ?
Ce programme est très proche de nos études en plein jour, puisque, pratiquement, ce sont les mêmes cours. Je vous ai dit que la différence essentielle, c'est une réduction importante sur les exercices et les travaux. Il faut savoir que, pour toutes nos études classiques, il y a chaque fois une commission de diplôme qui se réunit plusieurs fois par an. Et le diplôme fait l'objet de temps en temps d'une grosse réforme. "De temps en temps", ça veut dire tous les 5 ou 7 ans. On se repose les questions fondamentales, mais qui évoluent d'année en année en fonction des gens, en fonction des nouveautés.

Vous avez là toute une série de fardes depuis candidature architecture, chimie, électricité, IG, matériaux, mécanique et mines… Ce sont différentes commissions de diplôme qui se réunissent, je vais dire au moins 5 fois par an, et qui proposent, éventuellement, des modifications parce qu'un cours passe mal, parce qu'il y a un nouveau truc qui est apparu…

Donc, comme IG Charleroi, la commission IG traite aussi bien de la formation IG chez nous que IG Charleroi qui évolue en parallèle. Strictement parlant, il y a une toute petite différence dans les commissions de diplôme, parce que les commissions de diplôme comprennent des délégués des spécialités. Donc, c'est clair que, dans la commission IG, il y a des délégués d'étudiants de chez nous ; il y a des délégués d'IG Charleroi. Et c'est clair qu'officiellement ils peuvent venir à chaque réunion. Il n'y a pas deux commissions distinctes. Mais, si on traite quelque chose de spécifique à IG Charleroi, on insiste pour que ceux de Charleroi soient là au moment où on discute de la chose.

Et il y a également des commissions pour les DEC et les …
Non ! Alors, voilà… je prends celui que je méconnais le moins c'est-à-dire "sécurité". Vous voyez la farde là : "Sécurité 2". Puisque ça, je l'ai traité à titre personnel pendant un an et puis, j'ai fait un an avec le coordinateur de la Formation Continue. Maintenant, je ne l'ai plus du tout. Ça évolue aussi à longueur d'année parce que… Je vous ai dit que, finalement, on a peut-être une trentaine de semaines, 60 après-midi fois deux ans, ça fait 110 après-midi. Donc, clairement, nous avons trente à quarante intervenants. Il y a certains changements…

Ça doit être très proche de l'actualité ?
Non, il y a des changements dans les intervenants parce qu'on a choisi quelqu'un… Par exemple, j'ai essayé d'engager quelqu'un… Je voulais absolument quelqu'un de la sidérurgie lourde. Donc, il me fallait quelqu'un du CMI Liège. J'ai eu quelqu'un du CMI Liège, mais il a fallu le remplacer deux ans après parce qu'il a changé de fonction. C'est clair qu'il en a fallu un autre. Et l'autre a adapté le cours en fonction de ce qu'il faisait puisque là, c'est quand même un cours assez proche de ce qui se passe sur le terrain. Donc, ça c'est une raison parce que : soit le titulaire change… L'autre raison, évidemment, c'est l'évolution des décrets. C'est vrai que, dans la formation SHE, c'était un peu calme parce que le décret n'a plus beaucoup changé ces derniers temps. Par contre, il y a deux ans, j'ai passé du temps. Et puis, j'ai passé du temps avec « FPMs4 ». Et maintenant, le temps que celui-ci passe sur la partie de la formation "coordination de chantier temporaire et mobile", puisque là, le décret est évolutif, si on peut dire. Il y a eu un 1er décret, puis un 2ème décret. Ensuite, ils ont mis en place une commission qualité qui réunit les différents formateurs au niveau belge et des histoires de ce genre. Clairement, on a suivi tout cela. Donc, ça, ça dépend très fort de nos formations.

Il faut savoir que chacune de nos formations à horaire décalé, je vais dire, quand je parlais de la personne devenue le responsable administratif, mais clairement, a un responsable scientifique. Si je prends le management de l'innovation, c'est V. bien sûr. Et c'est clair que « FPMs4 », lui, a l'avantage d'être administratif et scientifique pour deux des formations. Donc, ça, c'est bien. Il fait d'une pierre deux coups.

Mais, c'est clair que ça évolue en fonction, principalement, du coordinateur scientifique. Mais, là, il n'y a pas de commission globale. Il n'y a pas de commission… Enfin… Si ! On l'a fait formellement en Sécurité. Donc, elle existe.
Moi, en deux ans, je l'ai réunit une fois. Alors que, l'année d'avant, mon prédécesseur l'a réunit deux ou trois fois sur l'année. Pourquoi ? Parce qu'en Sécurité, on avait appris qu'il y allait avoir l'autre formation. On savait que les projets étaient en discussion et on a fait un certain nombre de réunions pour discuter des projets, en invitant des gens qui donnaient cours chez nous. On savait, à un certain moment, que ça venait du ministère. Donc on insistait. On faisait des réunions pour être sûr que les gens qui donnaient des cours chez nous, en venant du ministère, étaient là. Puis, à un certain moment, on a su que la balle était dans le camp des syndicats. On a fait la réunion quand on était sûr que les représentants du syndicat étaient là.

Parce que les syndicats interviennent dans nos formations pour exposer le point de vue des syndicats et ainsi de suite… Mais, officiellement, ces commissions existent. En pratique, c'est « FPMs4 » qui propose un certain nombre de choses et ces choses sont discutées rapidement en Conseil de faculté et passent au Conseil de faculté. Tout passe au Conseil de faculté. Mais pour le degré de discussion et d'analyse concernant les sections classiques : il y a nécessairement une commission. Si ce sont des formations plus limitées, cette étape formelle n'existe pas.

Quand vous dites "Conseil de faculté", je suppose qu'il y a aussi un Conseil d'administration par la suite ?
Oui, mais le Conseil d'administration (C.A) ne regarde, en aucune façon, le programme détaillé des cours. **Il l'entérine ?** Oui, il y a un programme des cours. Il y a ce qu'on appelle le programme de base, qui passe au Conseil de direction (qui est la partie intérieure du C.A.) où il peut-être examiné.
Au C.A., on sait bien qu'il y a le programme des cours quelque part. Et puis, c'est tout ! La seule chose qui passe au C.A., parce que, de nouveau, c'est un entérinement, ce sont les titularisations. Là, effectivement, ça doit intervenir, ça peut avoir une incidence financière sur le fonctionnement de la faculté.

J'aimerais une précision sur votre position dans ces commissions. Vous êtes membres ? Parfois oui ? Parfois non ? Vous en présidez ?
Dans toutes les commissions d'enseignement, je suis un membre comme un autre. Il se fait que j'ai un cours assez général et donc, je fais partie de toutes les commissions. Et ça, ce n'est pas parce que je suis doyen, c'est parce que je donne cours. Maintenant, le Doyen est invité, s'il veut, à toutes les réunions ; c'est-à-dire que le Doyen reçoit les convocations de toutes les réunions, de toutes les commissions. Et, dans le cas particulier, par exemple SHE, c'était le Doyen le Président. Enfin… c'est toujours le Doyen le Président. Maintenant, ça devrait être le coordinateur de la formation continuée, par continuité. Parce qu'avant, ces commissions avaient pour coordinateur le Doyen. Maintenant, c'est devenu « FPMs4 », officiellement.

On a parlé de la conception des programmes, j'aimerais qu'on parle du suivi des ARE au quotidien. Je ne sais pas si vous avez des tâches à accomplir à ce niveau-là ?
Moi, aucune.

Je pense par exemple à l'élaboration de l'horaire. C'est moins "suivi au quotidien", mais…
Oui, ça c'est moi. IG Charleroi, c'est moi. Enfin, c'est quelqu'un du secrétariat à qui je dis : "On reprend l'horaire d'il y a deux ans ". Et je regarde si c'est possible en fonction des modifications. On l'envoie à l'ensemble des gens qui donnent cours. On recueille leurs desiderata, et on essaie de tout mettre ensemble. Je dis bien : "On essaie". Parce que quand tout le monde veut donner cours le même… Quand personne ne veut donner cours le samedi.
Clairement, on essaie d'avoir un horaire qui convient aux gens, mais il faut quelqu'un qui dise, à un certain moment : "Sorry, il n'y a personne qui veut aller le samedi à Charleroi. On va se partager. Vous irez trois semaines. Vous, trois semaine. Et vous, trois semaine".

Et une fois que l'horaire… Une fois que vous êtes parvenu à mettre tout le monde d'accord ?
Bon, l'horaire peut être évolutif. Parce que des gens vont quelque part, parce qu'il y a une mission quelque part. On conçoit l'horaire en tenant compte des jours de calendrier, en tenant compte des jours de vacances et ainsi de suite. L'horaire est envoyé en début d'année aux

étudiants et c'est clair qu'on conçoit bien… On est parfaitement conscient que, si ce sont des gens qui travaillent à l'extérieur et c'est quelque chose qu'on leur dit dès le départ. On conçoit bien qu'ils ne puissent pas être là tout le temps. Clairement, la seule chose qu'on leur demande : c'est que, quand ils ne savent pas être là pendant un certain temps, qu'ils nous le fassent savoir. Et on leur dit qu'en général, pour tous ces cours extérieurs, ils ont les notes qui leur sont fournies par la secrétaire de la FC.

Y compris pour IG ? Elle intervient aussi pour IG à Charleroi ?
Non, là, pour IG, ça c'est le programme ordinaire, donc il y a des notes de cours, pour les cours où il y a des notes que les professeurs donnent.

Comment s'appelle l'édition des cours ici à Mons ?
La mutuelle d'édition des étudiants. Alors, tous les cours ne passent pas par la mutuelle d'édition des étudiants parce que, et notamment pour ces formations continuées, c'est rarement le cas, pour des questions de rentabilité du matériel dont ils disposent. Ils ne souhaitent pas faire de cours en dessous de 45 ou de 50 exemplaires, simplement parce que la méthode la plus intéressante pour eux… Sinon, ils ne sont pas rentables. Si c'est simplement pour photocopier, on trouve en ville des grosses avaleuses qui sont capables de faire des prix plus bas que la mutuelle. Ils sont rentables quand ils peuvent faire un stencil électronique qu'on reproduit comme un stencil. Donc, en dessous de 50… 300 ou 400, ça vaut la peine de tirer un cours, en général pour deux ou trois ans. Mais des cours comme ça, qui risque d'évoluer d'année en année. Ils reconnaissent eux-mêmes que ce n'est pas ce qu'ils cherchent. Alors, ça fait un an et demi qu'ils négocient parce qu'ils voudraient, éventuellement passer à une grosse avaleuse pour pouvoir… Mais, finalement, ça ferait concurrence aux maisons en ville. Est-ce que ça vaut vraiment la peine ? Est-ce que c'est vraiment leur rôle ? Je n'en sais rien.

Est-ce que vous avez un rôle à jouer dans l'organisation des examens ?
Officiellement, oui. Officiellement, c'est le Doyen. L'horaire des examens est public. Il ne peut changer qu'avec l'accord du Doyen. En pratique, presque non. Il faut savoir que chez nous, dans la mesure du possible, il y a une demande des étudiants qui date depuis très longtemps : ce sont les délégués étudiants qui proposent leurs horaires d'examens. Et les horaires des examens sont faits par le secrétariat. Clairement, on ne sait pas toujours respecter les horaires des étudiants. On donne les disponibilités des professeurs aux étudiants à certains moments. Ils proposent un horaire, mais les professeurs ne peuvent pas toujours y être tenus soit pour des questions de nombre d'étudiants qu'un professeur accepte d'interroger en même temps ; soit pour une indisponibilité de dernière minute ou n'importe quoi.

Donc, officiellement, oui. Mais en pratique, ce sont les étudiants qui proposent un horaire et qui est mis sous forme définitive par le secrétariat.

Vous corrigez ? Ils corrigent.

Il y a un respect des sessions d'examens ? Enfin, vous allez me dire qu'il y a une session officiellement…
Je vais vous répondre oui. **Mais en pratique ?** En pratique, en grande partie oui. Mais c'est clair que si quelque chose arrange tout le monde, on ne va pas empêcher les gens de s'arranger. Mais, bon, en principe, l'horaire d'examens prévoit tous les cours en session. Il suffit de reprendre la note.

Et, au niveau des horaires, tant des cours que des examens, comment sont-il diffusés aux étudiants ?
Ils leur sont distribués. **Il y a des valves spécifiques ?** Ah oui ! Il y a l'ensemble des valves qui se trouvent là-bas. Donc, pour la rue de Houdaing, vous allez dans le hall, tout au fond du couloir à droite. Vous allez voir toute une série de valves, avec les horaires. Pour tous les gens extérieurs, tous les gens qui ont une inscription extérieure, on leur envoie chez eux.

Envoi par mail ou même par courrier papier, je suppose ?
Non non, courrier papier parce que tous nos horaires sont, maintenant, tirés en couleur. Envois par courrier papier pour les extérieurs. Pour les intérieurs, ils sont intérieurs, ils peuvent venir lire les valves. Le délégué a une copie. Oui, il y a des délégués de classe, que ce soit pour l'officiel ou l'horaire décalé. Nos horaires décalés fonctionnent de manière assez semblable à la manière dont nous fonctionnons pour nos cours obligatoires. Il y a des délégués étudiants et, en général, le secrétariat passe par eux. Par habitude, la plupart des formations à horaire décalé, maintenant… La secrétaire de la FC a la liste des mails. Il y a un changement d'horaire de dernière minute ; il y a des choses à savoir, à demander… c'est parti par la série des mails.

Et qui choisit ces délégués ? Ce sont des volontaires désignés ?
Non ! Ce sont les étudiants eux-mêmes. En principe, ils sont élus par les étudiants.

J'avais déjà entendu parler de ça. Je trouve ça original.
Dans les années classiques, il y a des élections officielles. C'est-à-dire élections… Qu'entendons-nous par élections ? En candidature, il y a trois délégués par année. Dans les spécialités, il y a 7 spécialités ; il y a un délégué par an. C'est clair que s'il y a un seul candidat, on ne fait pas d'élection. S'ils s'arrangent entre eux ; il n'y a pas d'élection. Si, maintenant, ils ne savent pas s'entendre et s'ils proposent plus de candidats que de postes : des élections sont organisées par le secrétariat des études.

Les bulletins de note, c'est le secrétariat ? Rassembler et diffuser les notes ?
C'est le secrétariat, pour IG.

Il y a aussi la question des délibérations qui va suivre.
Alors, de nouveau, pour IG Charleroi : les délibés ont lieu en même temps que les délibérations classiques. C'est le même titre de diplôme. Pour les autres délibés : si je prends, par exemple, un des DEC que je connaissais, parce que je n'ai jamais été voir physiquement… Ce n'est pas la mode chez nous d'aller mettre son nez dans les affaires des autres, si je peux dire, quand quelqu'un d'autre est responsable. Donc, je sais vous raconter comment ça se passe en DEC SHE. En DEC SHE, chez nous, les épreuves se terminent en général par la présentation d'un travail devant un jury. Et donc, c'est bien un jury : un ensemble de personnes qui met la note. Et à cette occasion, par exemple en SHE, on ajoute les notes des examens. C'est une correction et c'est arithmétique. On ajoute de manière arithmétique et on a une note. On arrive à un document final avec de gens qui ont un résultat.

La délibé a lieu le jour de la présentation ?
Là, il n'y a pas de délibération officielle organisée par le Doyen. Par exemple, c'est le coordinateur de la FC qui me remet une liste avec des résultats, dans ce cas-ci. Alors, que les autres, il y a…

SHE, c'est deux examens par an, c'est ça ?

Oui, alors que les autres, il y a des choses complètes qui vont de l'examen d'admission jusqu'au reste. En SHE, je reçois une feuille. On a un exemple ici dedans *(le Doyen ouvre la farde SHE)*. Ça, c'est les horaires et le programme. Ça, c'est ce qu'on a fourni au ministère, avec les résultats globaux. Mais j'ai eu, avant, une liste avec des points. La seule chose, c'est le grade. En général, il n'y a pas grand problème.
Voilà ! Voilà ce que je reçois : la proclamation de juin. On a fait le compte : nom, prénom, examens de première et de seconde année, le travail de fin d'étude. En plus de ça, on a fait une moyenne pondérée qui est là. Et puis, on a mis des grades. Vous voyez ici, il y a deux ajournés.
La seule chose qui se passe, c'est de savoir où on met la limite puisque, officiellement, la plus grande distinction, c'est 90, la grande distinction, c'est 80. Et ça, « FPMs4 » m'envoie le papier et dit : « Celui-là : le jury dit que le gars est bon ; celui-là est moins bon ». Et on regarde si… C'est clair qu'une grande distinction, c'est au-dessus de 80. En dessous de 78, c'est une distinction. Entre les deux, il y a une discussion possible et ça dépend… Il me rapporte ce qu'ont dit les gens, puis on dit : "Celui-là a bien travaillé. On va forcer un petit peu ou bien on ne va pas forcer". Presque comme une autre délibé, si ce n'est qu'on ne réunit pas tous les gens. Mais, ça intéresse moins de monde et ça ne pose pas vraiment de problème.

Ce serait difficile parce qu'il y a des extérieurs ?
Pratiquement, on recueille… Enfin, ce n'est pas moi, c'est le coordinateur. Pratiquement, il recueille l'avis de la majorité des gens lors de l'exposé. Chez nous, ce TFE montre, a la faculté de montrer si quelqu'un a mordu ou non à l'ensemble des cours. Parce que, bon, c'est vrai que ce sont des examens sur des cours. L'utilisation des explosifs en génie civil, ce n'est pas ça qui vous chauffe. À la limite, si vous avez une question là-dessus à l'examen, c'est l'impasse. Les résultats de l'examen, ce n'est pas pour ça que vous aurez les bons réflexes au bon moment. C'est clair que le travail de fin d'études permet de voir si l'étudiant a l'esprit orienté pour faire ce qu'on attend de lui ou pas. Je vous dis : "La seule discussion ici *(montrant la feuille de notes)*, c'est entre les deux". On a trouvé que celui-ci était vraiment près de 78 et l'autre était vraiment près de 80. La chose est beaucoup plus difficile quand on a beaucoup d'étudiants. Quand on n'a pas beaucoup d'étudiants, les choses sont faciles parce qu'en général, la césure est assez nette. L'écart entre deux successifs… Le problème est quand on a beaucoup d'étudiants et quand on passe de manière progressive, par exemple, de 80 à 78. Où est-ce que vous mettez la barre ? Vous ne savez pas juger les gens au dixième de point, donc… Ici, ça ne pose pas grand problème.

Y a-t-il une proclamation ?
Il y a systématiquement une proclamation qui est faite par le Doyen. C'est le Doyen qui remet les diplômes dans toutes les formations. Mais, ça, ce n'est pas du boulot : c'est de la présence.

Pour passer d'une année à l'autre, je suppose qu'il doit y avoir une délibération ou quelque chose comme ça ?
Non ! Pas nécessairement. Prenons le DEC 2 en Sécurité, la matière pourrait tenir en une année : elle se donne en deux ans parce que c'est une matière à horaire décalé qui se donne à raison de deux après-midi par semaine. Alors, dire qu'il y a une première année et qu'il faut avoir réussi la première pour faire la seconde. C'est vrai qu'on arrête parfois des gens en première année, mais c'est extrêmement rare. Vous voyez, même ici, avec 29 « premières années ». Eh ! Mais non ! Il a été ajourné finalement. Son TFE n'a pas été brillant non plus : il a eu 36.

Donc, c'est clair que l'ensemble des matières pourrait se donner sur une seule année. Donc, on ne va pas arrêter les gens en première année. On les arrête parce qu'il y a des gens qui ont disparu des listes des gens de première année. On les arrête quand on constate qu'ils sont inexistants ou que les résultats sont franchement mauvais à la session d'examens.

On siffle la fin de la récréation. Disons que ce n'est pas la peine d'aller plus loin si vous ne changez pas. Il y en a qui se reprennent, mais ça ne réussit pas mieux. Il y en a qui ne se reprennent pas.

Pour IG, c'est peut-être un peu différent ?
Ah ! Non ! IG, là, c'est différent. C'est différent et plus compliqué. Parce qu'il y a une délibé par an, malheureusement. Enfin, les enseignants se sont plaints et j'ai proposé au Conseil de faculté de changer. Finalement, on a voté de ne pas changer.
Donc IG, il y a une délibé pour la première année, une délibé pour la deuxième, une délibé pour la troisième. Il y a trois ans.

Si je peux me permettre encore une question. Dans la première année est inclus le module de…
On va y arriver ! Donc, il y a trois délibés. Alors, la première année, si c'est un ingénieur civil : il n'a pas la première partie. Il y a le module d'ajustement la première année, ça c'est le premier semestre, plus une première partie d'un DEC. Et donc, on délibère, puisque c'est ça qui avait été remarqué, sur quelque chose d'hybride. Alors, la discussion c'est que certains auraient voulu délibérer après une demi année, puis délibérer par DEC. Et finalement, après une longue discussion, on a décidé de garder cette partie-là, parce que c'est vrai qu'on a des gens… On a quelqu'un de 45 ans, pour qui le cours de physique ne lui dit plus rien et qui n'est vraiment pas motivé pour étudier les anciens cours de candidature. Est-ce que, franchement, cette non motivation est raisonnable, c'est-à-dire que ce n'est pas rater complètement le module d'ajustement ? S'il rate un des cours avec un 8 sur 20 sur le module d'ajustement, est-ce que c'est pour ça, à la limite, qu'il ne peut pas faire un bon ingénieur en informatique et gestion ? Donc, c'est pour ça qu'on a finalement maintenu, malgré que ça a l'air disparate, le jugement par an. Donc, il est jugé moitié sur le module d'ajustement, moitié sur quelque chose de professionnalisant, de ce qui l'intéresse. Et, en fonction de ça, il est admis ou pas. Même chose en deuxième année où ils ont la fin du premier DEC, et le début du deuxième DEC. Et la troisième année, ils ont la fin du deuxième DEC, plus le TFE.

Alors, on a un problème ! On a un problème avec quelqu'un qu'on n'admet pas. Donc, clairement, ici, on n'admet pas quelqu'un parce qu'il y a une insuffisance dans son DEC. Si c'est une insuffisance, dans le certificat d'ajustement, ce n'est pas un problème. Parce qu'il existe l'année d'après. Par contre, le module du DEC n'existera que deux ans plus tard puisqu'on donne les DEC une fois tous les deux ans. Et donc, il n'est pas admis, mais il peut suivre la deuxième année. Le cours ne se donne que tous les deux ans. Vous n'allez pas obliger quelqu'un qui veut s'inscrire, qui veut faire un DEC, à ne rien faire pendant une année parce que l'autre se donne tous les deux ans. Donc, on lui permet de suivre la deuxième, éventuellement de la réussir ou de la rater, et de repasser sa première la troisième année, en même temps que le reste de sa troisième année, mais il doit réussir évidemment.

Donc, on a un problème dans le sens où les cours ne se donnent qu'une fois tous les trois ans. On ne peut pas dire à quelqu'un de rester sur le côté pendant un an. Ça ne va pas. Et donc, la gestion de ce machin-là n'est pas évidente.

À cause de l'organisation des cours ?
À cause de l'organisation des cours. C'est parce que nous avons voulu que ce soient les profs des cours du jour qui donnent aussi les cours du soir. Donc, ils n'étaient pas prêts à les donner tous les ans. Et on a transigé sur deux ans, alors qu'on voulait recommencer le programme tous les ans. Il faut savoir qu'avant, le programme avait une périodicité de trois ans. C'était trois ans consécutifs et on ne savait rentrer qu'une fois tous les trois ans. Ce qui était évidemment gênant : vous pensiez à quelque chose parce que vous étiez déjà dans une bonne situation ou dans une mauvaise situation et vous aviez le temps de le faire. Si vous étiez rentré cette année-ci, il fallait attendre deux ans avant de recommencer et, à ce moment-là, votre situation avait changé, ça ne vous intéressait plus. Donc, maintenant, on peut rentrer tous les ans, mais les cours principaux ne se donnent que tous les deux ans.

En début d'entretien, on a parlé des diplômes. Vous les signez. Mais avez-vous d'autres tâches ?
Assister à toutes les délibérations. J'assiste à toutes les délibérations. Le règlement actuel prévoit que je ne suis pas membre du jury. Je suis membre des jurys, comme tout le monde. Enfin, j'assiste ! Le règlement actuel prévoit que j'assiste, mais je n'ai aucune prérogative, c'est-à-dire que je suis là, comme membre d'un jury si j'ai donné cours uniquement. Voilà la situation actuelle. Je suis en train de revoir le règlement. Je souhaite donner au Doyen, pas nécessairement à moi parce que ce ne sera plus moi, le pouvoir de participer au jury parce que nous avons, chez nous, quelque chose d'assez particulier. Je prends les années de spécialité, il y a un jury de spécialité. Donc, on a 7 spécialités. En troisième, il y a 7 jurys. Ce ne sont pas nécessairement les mêmes personnes. Et, quand on regarde, après coup ; on constate des traitements différents de cas semblables, du point de vue numérique puisqu'on discute de points. Bon, ce n'est jamais rigoureusement la même chose puisque ce ne sont jamais les même cours. Mais, dans certains cas, on admet quelqu'un avec un échec d'autant ; alors que de l'autre côté, on n'a pas admis quelqu'un avec un autre échec.
Donc, je veux donner au Doyen… Enfin, je souhaite donner au Doyen, il faut que ça passe auprès des différentes instances, la possibilité d'intervenir pour essayer de gommer, en quelque sorte, d'avoir une meilleure unité dans le traitement des étudiants. Parce que les étudiants trouvent ça injuste après coup. Quand ils comparent leurs bulletins, ils disent : "Tu as réussi ? J'avais plus que toi et je suis pété !"

Quand vous parliez du service de Formation Continuée, vous disiez : "Jusqu'à l'établissement des diplômes". Donc, pour chaque diplôme, il y a d'abord un modèle ?
Il y a un diplôme général pour la Faculté. Dans le nouveau projet, la ministre devra déposer ce qui devra figurer sur les nouveaux diplômes. Donc, on a un diplôme général pour la Faculté et pour les DEC. On a une certaine manière de les faire, mais on les fera de manière différente. Ce n'est pas fondamentalement différent. Ce qui compte, c'est que le diplôme soit vrai. Et donc, en général, les diplômes sont toujours signés par les membres du jury. Ça fait une kyrielle de signatures. Enfin, le diplôme classique est signé par les membres du jury, le président et le secrétaire du jury, le recteur et le doyen.
Dans un certain nombre de diplômes complémentaires, c'est le président du jury, le secrétaire, le recteur et le doyen.

Par rapport au peu que je sais, sur le diplôme figurent les attendus c'est-à-dire, parfois le diplôme antérieur. Est-ce le cas ici ?
Ah ! Oui, toujours pour nos diplômes légaux. Enfin, pour nos diplômes classiques : oui bien sûr, puisqu'on ne peut délivrer de diplôme que si on a obtenu telle affaire. On ne peut

délivrer, par exemple, le titre d'ingénieur civil que si on a un diplôme de candidat et si on a réussi les trois années, des histoires de ce genre. Et don, ça, clairement, ça apparaît.

Donc, je suppose que les diplômes IG Charleroi diffèrent des diplômes d'IG Mons. Ne serait-ce que par les attendus ?
Pas vraiment.

Après le diplôme, est-ce que vous avez encore des contacts avec les anciens au niveau de l'insertion professionnelle, avec les employeurs ?
Pour un certain nombre de choses. Tout ce qui est ingénieur civil : il y a l'AIMs, donc l'association des ingénieurs. La première année, c'est gratuit. Mais après, il faut payer une cotisation. Donc, forcément, c'est toujours sur une base volontaire. Un certain nombre de diplômes, si je prends Sécurité : quelques années après la formation, il y a eu création d'une union des anciens, d'une association d'anciens, c'est l'ACS, qui remet d'ailleurs un prix tous les ans au meilleur travail de fin d'études.

Et vous, Monsieur le Doyen, est-ce qu'il vous arrive de recevoir des contacts des employeurs potentiels ?
Ah ! Oui, ça oui. On a soit des offres d'emploi. Vous ne vous intéressez qu'aux formations continuées ? Bien, parce qu'en formation normale, nous organisons des journées en entreprise pour les 4ème et les 5ème années. Les entreprises viennent chez nous et commencent à recruter chez nous.

Diplômes complémentaires… Mais, je prends un diplôme quand on en a eu beaucoup ; par exemple, quand on a sorti les premiers coordinateurs de chantiers mobiles : nous avons eu un nombre de demandes extérieures assez important de gens qui nous demandaient quels étaient les diplômés. Je prends par exemple les chemins de fer ; j'ai une demande officielle des chemins de fer parce que, chaque fois qu'ils font des travaux, ils n'ont pas leur coordination intérieure. Ils ont demandé systématiquement la liste des gens diplômés pour pouvoir les contacter. Alors, ça, on a ça régulièrement. Régulièrement, ça ne veut pas dire toutes les semaines, mais sûrement plusieurs fois par an. Tout dépend de ce qu'on nous demande exactement parce qu'on est toujours en butte entre, d'une part, favoriser la carrière des gens qui viennent chez nous et, d'autre part, la fameuse loi sur le respect de la vie privée.

Donc, quand la demande vient d'un organisme tout ce qu'il y a de plus officiel, en général, on répond. Quand la demande semble venir de quelque chose qui n'a pas l'air de venir de quelque chose d'officiel ou de privé, en général, comme on a les mails des gens, on leur dit : … *(Interruption)* Bien, ça revient au même, la forme est différente : "Attendu que… est porteur du diplôme industriel ".

Je suppose que ça, ça doit quand même demander un boulot de vérifier…
Ah ! Bien entendu. C'est pour ça que, pour toute cette partie, même pour les autres, toute cette partie légale reste ici. Ça c'est clair que c'est sur production des copies conformes des documents précédents. Donc, c'est le diplôme précédent et les cours qu'il a suivis. Je vais dire que ça, ce sont les obligations décrétales d'un diplôme qu'on retrouve là-dessus. Je veux dire la manière dont c'est écrit : la forme, ça, c'est ancien. Enfin, vous voyez, à l'époque, je n'étais pas doyen, mais j'étais président du jury. Ah ! Oui ! Il y a le porteur et le secrétaire et les membres du jury, le président et…

Bon, des contacts avec les anciens étudiants ? Toujours dans vos tâches, est-ce que vous avez des demandes particulières des anciens étudiants ? Est-ce que vous en voyez ?
Oui et non, ça dépend. Tout est variable. Je reviens du Vietnam où j'ai rencontré 18 anciens étudiants. Mais ça, ce sont des diplômes ordinaires. À certains moments, j'intervenais nettement plus dans les cours de sécurité, et notamment dans leurs travaux de fin d'études. J'allais aux réunions qui étaient organisées. Maintenant, je n'interviens plus que pour un cours. Je ne les vois quasi plus. Donc, je ne vais pas aux réunions qui sont organisées. Un certain nombre d'étudiants organisent d'une manière comme une autre un souper par an. Avant, j'y allais, quand je n'étais pas doyen, mais je n'y vais pas parce que ma femme souhaite me voir une fois de temps en temps. C'est rare. J'en suis quelque fois réduit à l'inviter à dîner pour pouvoir la voir pendant des heures normales, des heures décentes.

D'accord. Je rebondis sur l'aspect un peu plus socioculturel de la Faculté. Est-ce qu'il vous arrive d'intervenir dans l'organisation d'événements internes ? Toujours pour les étudiants, notamment IG, est-ce qu'ils sont impliqués dans la vie "facultaire" ?
Ils reçoivent rigoureusement les mêmes invitations que tous les autres. C'est clair que pour autant, à partir du moment où ils mènent une vie professionnelle et qu'ils prennent, en plus la formation en horaire décalé, parce que c'est entre 5 et 9 heures le soir, 2 ou 3 jours par semaine et le samedi de 9 h à 13 h, et ils ont aussi une femme et des enfants. C'est une formation lourde. Ceux qui passent à travers, chapeau ! Les formations en DEC, c'est nettement plus léger, c'est ce que je vous ai dit : "Ça pourrait se faire en une année, on le fait en deux ans pour… ". Le gars, il vient ici deux après-midi par semaine. Tandis qu'IG, c'est trois ans. Le gars qui supporte ça, rien que pour le fait de l'avoir supporté, il mérite quasi un diplôme.

Ils sont invités aux même trucs que les autres, mais dire qu'ils y viennent... Ce qui se passe, il faut savoir que nous avons, au point de vue qualité, bien avant la Cellule Qualité, une pratique d'interrogation des étudiants de toutes les années, sauf des étudiants de première candi puisqu'ils n'ont pas encore eu cours l'année d'avant, d'interroger et de demander l'avis des étudiants sur les cours qu'ils ont eu l'année d'avant. Nous faisons ça aussi avec les gens à horaire décalé et ainsi de suite.

D'une manière générale, pour les étudiants, il y a, en plus les comités de concertation, c'est-à-dire que les enquêtes auprès des étudiants sont anonymes ; l'étudiant remplit une feuille sans dire son nom. Donc, on les prend, mais… Enfin, moi, personnellement avec un certain degré de confiance qui n'est pas 100%. Puisque, de temps en temps, on en a qui se défoulent !

D'autant plus si c'est anonyme…
Bien sûr ! Mais à côté de cela, il y a les comités de concertation où les étudiants savent qu'ils peuvent venir raconter n'importe quoi au comité de concertation. Il y a les gens de la Cellule Qualité, le président, le doyen et le président de la commission de diplôme concerné. Ça, je dois dire que j'y accorde un degré de confiance nettement supérieur parce que le gars vient le dire. Il ne vient pas le dire devant le professeur dont il veut se plaindre. Et quand on parle du doyen : le doyen sort. Quand on parle du président de la commission de diplôme : le président de la commission sort.

Là, on pourrait vite savoir qui a dit quoi, mais ce n'est pas le but. C'est clair que cela a un effet jusque, y compris, la nomination de nos gens. Donc, c'est important.
Nous faisons cela aussi en horaire décalé pour IG horaire décalé. Ça se passe parfois un petit différemment. Pour être sûr d'avoir plus de réponse, je les invite à souper. La dernière fois, on

a fait cela chez un chinois. Bon, ce n'est pas un souper grandiose, mais on mange un bout ensemble en faisant cette partie d'une manière un peu moins informelle, pour des gens qu'on sait bien qui sont occupés tout le temps. Alors que les étudiants, on les convoque ici, à l'auditoire numéro 22 tel jour à 17h30.

Est-ce que vous voyez d'autres tâches qu'on vous a assignées, en pensant aux ARE, dont on n'aurait pas encore parlé ?
C'est une question à poser à « FPMs4 ». Si on a fait la division, c'est presque pour moi répondre non. Je m'explique : je m'occupe ainsi majoritairement, sauf IG Charleroi, d'étudiants, je ne vais pas dire "obligatoires", parce qu'on est sorti de l'enseignement obligatoire, mais qui sont jeunes et ainsi de suite. Autrement dit avec un public presque homogène. Et la FC s'occupe d'un public qui est presque homogène parce que… Et le secrétariat aussi. Ce qui est un avantage, parce qu'on a eu deux/trois "couacs" à un certain moment, où le secrétariat avait plutôt tendance à traiter tout le monde sur le même pied.

Comme, évidemment, il y en a 800 d'un côté et 150 de l'autre, forcément, sur le même pied, c'était celui des 800. Donc, quand on vient dire à un gars qui est ingénieur industriel dans une entreprise, qui est chef de service ou n'importe quoi, et qu'on le traite comme un étudiant de 19 ans… Il y a des plaintes au Doyen. Et donc, je crois que la séparation actuelle est vraiment favorable. Le secrétariat de la FC traite systématiquement des gens qui ont une profession. Et le secrétariat ici, maintenant traite fondamentalement les étudiants. Et on n'a plus ce genre de "couac".

Encore une petite question pratique. Vous dites que pour IG les choses sont encore traitées par le secrétariat ici… Oui, tout ! **Alors, comment… Vous parliez des relations étudiants-secrétariat… Comment cela se passe t'il en pratique? Est-ce qu'il y a beaucoup de demandes, ne serait-ce que ça... ou est-ce que ça se passe par téléphone ou par courrier ?**
Non ! Là, ça se traite beaucoup plus : soit par le délégué, soit par le professeur qui donne cours. Puisque ce n'est pas ici, c'est à Charleroi. Donc, ça fait déjà une différence. Clairement, ils ne sont pas dans nos murs. Donc, en général, ça transite par un des professeurs qui donne cours là-bas.

Parce que je sais qu'il y a une personne qui fait l'accueil à Charleroi pour l'Interuniversitaire, mais je ne sais pas du tout si elle est impliquée par rapport à la Polytechnique ? Si elle se charge uniquement d'ouvrir le bâtiment ou est-ce qu'on lui demande des choses ?
Je crois qu'on lui demande des choses au point de vue distribution de notes de cours, des choses de ce genre et des choses vis-à-vis des étudiants. Mais, à ce point de vue-là, si un étudiant a des choses à demander ou des doléances, ce n'est pas une bonne voie puisqu'elle ne revient pas ici spécialement.

Il vaut mieux s'adresser à un enseignant ?
Il vaut mieux s'adresser… Soit on envoie un mail à un délégué qui demande quelque chose, soit c'est un des enseignants qui revient avec une demande. Et j'insiste, c'est parce qu'ils sont à Charleroi. C'est la distance donc !

Secrétariat des études de la FPMs (Sec Etu)

Donc, Madame, vous êtes en quelque sorte l'apparitrice de la Faculté Polytechnique de Mons. Et dans cette fonction-là, j'imagine qu'il y a des tâches qui concernent plus particulièrement les adultes en reprise d'études. Vous pouvez me situer un petit peu… ?
Oui, volontiers, mais je ne pourrai pas vous parler de plusieurs formations, car depuis bientôt 2 années académiques, une cellule "formation continue" a repris cette tâche. Seule, la formation en horaire décalé relative à l'obtention du diplôme d'Ingénieur civil en Informatique et Gestion fait partie des tâches du Secrétariat des Etudes.

Ont accès à cette formation, les étudiants qui ont déjà obtenu un diplôme de 2ème cycle. Il leur est demandé de déposer un dossier, adressé au Doyen, qui doit être constitué d'une lettre de motivation, d'un C.V. restreint et de copies de diplôme. Après étude du dossier par le Doyen, si la formation qu'il a effectuée antérieurement répond aux critères d'acceptation, il reçoit une réponse positive du Doyen et les instructions pour l'inscription. C'est une formation de trois ans dont les cours se donnent presque exclusivement à Charleroi.

Est-ce que vous concevez des plaquettes, des brochures, des publicités ?
Oui, bien sûr ! Souvent ça commence comme ça, d'ailleurs. Un étudiant intéressé demande d'abord la documentation.

J'aimerais savoir comment ça se passe à ce point de vue-là. D'où vient le projet initial de la publicité ? Si c'est vous ? Si c'est le secrétariat ? J'imagine que vous le réalisez ?
Il existe une "Commission Brochure" dont fait partie le Doyen, qui revoit le texte des brochures qui est ensuite envoyé à une firme extérieure qui en conçoit le projet de réalisation.

Est-ce que vous avez un rôle à jouer dans tout ce qui est « stratégie publicitaire », c'est-à-dire envoyer à, mis à part des étudiants, des entreprises, des institutions de formation ou des… Par exemple la SNCB ou les TEC, etc. ? Est-ce que vous avez envoyé…
Nous tenons à jour un fichier reprenant un public bien ciblé, Ingénieur industriels, etc., mais pas d'entreprises. Cependant, nous organisons chaque année une journée portes ouvertes à Charleroi.

Quand vous dites : « secrétariat », c'est ici ?
Oui, je devrais dire l'appellation exacte: Secrétariat des Etudes, mais je prends un raccourci …

Bien ! Imaginons qu'un étudiant vous téléphone. D'habitude, comment vous contactent-ils ? Ils viennent ici ou ils vous téléphonent, ou c'est par mail, ou… ?
Ils téléphonent, ils envoient des mails ou ils écrivent, mais ils viennent rarement au Secrétariat des Etudes, car la plupart d'entre eux travaillent et n'ont pas de temps libre. La première démarche que nous faisons est l'envoi d'une documentation; nous leur conseillons de téléphoner après lecture, pour obtenir, si nécessaire des renseignements complémentaires. S'ils sont intéressés, ils envoient leur dossier dont je vous parlais tout à l'heure. Et là, la procédure est entamée. Si le dossier est accepté, on leur fait parvenir des formulaires d'inscription et les instructions à suivre pour le paiement par exemple.

Imaginons, maintenant, qu'il envoie son dossier. C'est Monsieur le Doyen qui choisit ? Enfin, qui évalue si… ? Oui.

Bien ! Imaginons que le dossier ne soit pas acceptable. Qu'est-ce qui se passe ? Et bien, on lui écrit qu'il n'a pas le diplôme requis pour suivre cette formation. S'il est, par exemple, gradué : ce n'est pas un diplôme de second cycle, donc le dossier n'est pas accepté.

Donc, c'est vous qui le faites, ça ? Oui ! **Imaginons que le dossier était accepté. Au point de vue inscription, comment cela se passe-t-il ?** Et bien, quand le dossier est accepté, on lui envoie déjà les formulaires d'inscription et les instructions pour qu'il puisse s'inscrire. Et il s'inscrit en général par courrier. **Donc il rassemble un tas de documents…** Il envoie deux formulaires complétés ainsi que deux photos. Et il paie le montant du droit d'inscription. Quand tout ça est en ordre, il est inscrit.

C'est vous qui vérifiez les dossiers ? Oui !

Et si le dossier n'est pas complet ? On lui demande par téléphone, par mail ou par courrier ce qu'il manque.

Vous vérifiez que les montants d'inscription sont payés ? Oui évidemment.
Avant d'envoyer un document officiel à l'étudiant, toutes les conditions d'inscription doivent être remplies, à savoir: les formulaires comportant les renseignements personnels et les études antérieures, complétés, les photos envoyées et le paiement effectué. Si l'une de ces conditions n'est pas remplie, l'étudiant ne reçoit ni sa carte d'étudiant ni ses certificats d'inscription d'où l'importance de vérifier les paiements.

D'accord. Et au point de vue vérification, en fait, vous téléphonez au service comptabilité ? Non, le « secrétariat des études » a son propre numéro de compte et les payements se font directement sur celui-ci.

Bien ! On peut, peut-être, parler du suivi quotidien ? Voilà, en cours d'année, quelles tâches, en général, accomplissez-vous au point de vue du suivi quotidien ? Pour les adultes en reprise d'études ? Etant donné qu'ils sont adultes, ils se débrouillent bien. Les seules tâches que nous accomplissons pour eux sont, outre les certificats d'inscription qu'ils reçoivent systématiquement, l'envoi de certificats spécifiques relatifs aux "crédits d'heures", l'établissement et l'envoi des horaires de cours et d'examens, le calcul des résultats et l'envoi des relevés de notes.

Imaginons ces crédits d'heures, en fait, vous élaborez, vous devez remplir un canevas, un document ? Un document bien spécifique par trimestre qui reprend l'année d'études, le nombre d'heures de cours et le nombre d'heures de présence et d'absence de l'étudiant.

Il y a une vérification des présences ou… ? Non. Ce sont des adultes qui pour la plupart travaillent et qui ne parviennent pas toujours à être assidus aux cours.

Au point de vue gestion des valves, vous avez quelque chose à faire ? On a des valves à Charleroi et on envoie les documents à afficher à l'Interuniversitaire, à l'UMH. Le responsable ou la préposée sur place (« IUH » affiche. Mais, en général, on ne se fie pas uniquement à cela ; on envoie l'information par mail au délégué de classe ou à chacun d'entre eux.

Et l'Interuniversitaire hennuyère vient chercher des informations ? On lui envoie par courrier intérieur.

Au point de vue de l'horaire ? Est-ce que vous vous occupez de la gestion de l'horaire ? C'est Monsieur le Doyen qui établit l'horaire, aidé par le Président de la Commission de diplôme en Informatique et Gestion. S'il y a un changement, nous l'envoyons par mail aux étudiants concernés.

Et parlons des changements d'horaires. Par exemple, comment en êtes-vous informés ? Qu'est-ce que vous faites ? Un enseignant nous signale qu'il ne sait pas donner cours à Charleroi pour diverses raisons. On fait un changement d'horaire et on l'envoie par mail aux étudiants. **Vous ne mettez pas d'avis ici ?** Ils ne viennent jamais ici … **La gestion des locaux ?** Là, c'est le responsable ou son collègue qui s'en occupent. On leur envoie un horaire en début d'année et ils organisent l'attribution des locaux.

Cela va aller très vite, notre interview, parce que je vois qu'on saute plein d'étapes. Du fait que je ne vous entretiens que d'une seule formation évidemment. **Oui, par exemple, je vois ici un mot-clé : au point de vue des demandes de dispenses ? Je ne sais pas si…** Chaque étudiant qui souhaite avoir une dispense doit écrire à l'enseignant concerné. Il soumet son programme de cours, à l'enseignant afin que celui-ci voie si le cours reçu correspond à celui qu'il donne. Le professeur envoie ensuite son avis au Doyen, qui répond à l'étudiant : « Vous êtes dispensé… ou pas ».

Et il y a du courrier qui transite par vous ? Oui ! Quand je vous dis : « C'est le Doyen », c'est nous qui faisons le courrier du Doyen. Et nous connaissons, évidemment, quelles sont les dispenses que les étudiants ont obtenues car c'est ici que les points sont calculés, que les relevés de notes sont établis, il est donc important que nous connaissions les dispenses accordées aux étudiants.

Au point de vue des examens ? Oui ? **Est-ce que vous avez quelque chose à faire ?** C'est moi qui établis l'horaire d'examens. En général, les étudiants font un projet ; parce que, là aussi, il y a une question de boulot qui intervient pour eux. Donc, ils établissent un projet qu'ils m'envoient. Je vois si c'est réalisable car certains examens sont parfois en commun avec des spécialités de chez nous. Il est donc nécessaire qu'ils soient fixés le même jour, si tout est OK, je réalise l'horaire.

Les étudiants font un projet. C'est-à-dire ? Le délégué de classe ou tous ensemble ? Le délégué de classe en accord avec les autres, je l'espère du moins.

Gestion des examens, toujours… Voilà ! On a l'horaire d'examens. On établit les fiches d'examens, que l'on envoie aux enseignants afin qu'ils puissent y mettre les notes des étudiants. Ensuite, on encode les points, on calcule les résultats et on imprime des relevés de notes qui sont transmis par courrier, à chacun des étudiants.

Vous préparez des délibérations ? On prépare aussi les délibés, au même titre que les délibés de nos étudiants de jour. La première année du cycle est délibérée après la troisième IG, la 2ème année après la 4ème IG et la 3ème après la 5ème IG. Les délibés IG Charleroi ont lieu à la même date que les étudiants "de jour". Il n'y a qu'une chose qui change : le président du jury n'est pas le même que celui des délibés normales, pour eux c'est le Doyen qui est le président.

Au point de vue préparation de la délibé, vous remettez des bulletins au président. Et vous établissez quelque chose, un tableau… On remet une feuille de délibé au président qui reprend les différentes rubriques des délibés : « Ont obtenu les six dixièmes des points dans l'ensemble et la moyenne dans chacune des branches » ; « Ont obtenu les six dixièmes des points dans l'ensemble mais pas la moyenne dans chacune des branches» ; «N'ont pas obtenu les six dixièmes… ». **Un classement des étudiants ?** Un classement, oui ! **Le jury délibère ?** Oui !

Qu'est-ce qui revient chez vous ? Qu'est-ce que vous faites ? La feuille de délibération revient chez nous, avec les résultats. On fait, à la suite de cela, les bulletins que l'on envoie à chacun des étudiants avec le grade obtenu. A ceux qui n'ont pas réussi, on leur envoie un bulletin en y indiquant les matières pour lesquelles ils sont ajournés.

Vous devez dactylographier la proclamation ? Le Doyen proclame les résultats le jour de la délibé et ils sont de plus, affichés aux valves de la rue de Houdain. Contrairement à nos habitudes, nous donnons également, uniquement pour les IG Charleroi, les résultats par téléphone.

Au point de vue inscription d'une année à l'autre ? Le processus redevient le même. Toujours les formulaires. Les étudiants qui ont réussi en juillet, on leur envoie automatiquement les formulaires d'inscription pour l'année académique suivante. Pour ceux qui n'ont pas réussi, on attend évidemment septembre. S'ils ont réussi en septembre, la procédure d'envoi est automatique, ainsi que pour les doubleurs. Les tripleurs éventuels doivent introduire un dossier de dérogation.

Je reviens sur ce dossier d'inscription, au point de vue attestation, etc. Qu'y a-t-il comme document ? Vous avez parlé du virement ! Vous parlez du dossier d'inscription que nous leur envoyons? **Oui ?** Ce n'est pas celui qu'ils nous envoient. Ce n'est pas ça dont vous voulez parler ? **Non ! Celui que… En fait, vous rassemblez des documents ?** Oui ! On a des instructions qui leur imposent de compléter un formulaire statistique conforme aux demandes du CRef : l'identité, la nationalité, les études antérieures, les études dans lesquelles ils veulent s'inscrire, … C'est un formulaire qui est le même pour tous les étudiants.

Par exemple, je pense à quelque chose de bien précis, c'était la carte d'étudiant. Je suppose qu'il y a des documents pour qu'ils reçoivent une carte d'étudiant ? Comme je l'ai dit précédemment, ils reçoivent leur carte d'étudiant lorsque leur dossier d'inscription (formulaires complétés, paiement effectué, photos fournies) est tout à fait en ordre.

C'est vous qui faites la carte d'étudiant ? Lorsque les étudiants sont nouveaux, la carte est établie par le Centre Informatique. Pour les anciens, le Secrétariat des études actualise la carte qu'ils ont reçue lors de leur première inscription.

Et, toujours dans ce dossier d'inscription, il y a ce document pour le CRef, le virement de payement… ? Oui ! Il y a d'autres choses ? Il y a une autre fiche qui reprend les renseignements personnels: l'identité, la nationalité, l'adresse, le n° de téléphone et de GSM, l'entreprise dans laquelle ils travaillent, puisque la majorité d'entre eux travaillent.

Vous avez quelques fois des demandes particulières au point de vue attestation ? D'autres attestations auxquelles on n'a pas pensé ? Non ! Je pense qu'à part le certificat d'inscription, les crédits d'heures, l'attestation de paiement pour leur employeur, l'attestation

d'inscription pour pouvoir bénéficier d'un abonnement pour le bus ou pour le train, ils ne demandent rien d'autre.

On a parlé des examens, des proclamations, des réinscriptions. On arrive tout doucement aux diplômes. Oui ? Il nous reste à voir comment se passe le processus pour la conception du diplôme ? Oui, et bien, on rédige le diplôme qui reprend évidemment leur identité, date de naissance, titre décerné antérieurement, grades obtenus, par année à la Faculté et date de sortie. L'annexe au diplôme reprend toutes les matières que l'étudiant a suivies à la Faculté.
Tout se fait ici ? Tout se fait ici !

Une fois qu'il est conçu, ça part quelque part ? Non ! **Pour signature des professeurs, etc.** Les professeurs passent les signer au Secrétariat des Etudes. Sont concernés par les signatures, le Recteur, le Doyen, les Présidents et Secrétaires des délibés et tous les enseignants qui ont dispensé les cours aux IG Charleroi. Lorsque toutes les signatures ont été recueillies, on y applique le sceau de la Faculté et ils peuvent être restitués aux Ingénieurs.

On a parlé un peu des relations étudiants-professeurs. Cela se passe par mail ? Cela se passe en général par mail. Et puis, il y a toujours un lien entre le président de la commission de diplôme d'informatique et gestion, le Secrétariat des Etudes, les enseignants et les étudiants quand il y a quelque chose qui ne va pas ou éventuellement pour une demande particulière.

Au point de vue bibliothèque, il n'y a rien ? Ils peuvent s'ils le souhaitent passer à la bibliothèque de la Faculté, mais cela ne se fait pas par notre intermédiaire.

J'ai déjà du mal à trouver mes questions… Vous voyez d'autres tâches ? Annexes à celles que vous m'avez dites ? Je ne crois pas ! C'est vrai que c'est une formation où tout tourne. On n'a pas tellement de problèmes, ce sont des adultes et la formation ne se passe pas dans nos locaux; de ce fait ils s'adressent plutôt aux enseignants qu'ils rencontrent.

On peut penser aussi aux étudiants de la formation continue, des DEC de formation continue. Les chefs sécurité. **Oui, par exemple.** Bien, les chefs sécurité ? **Je ne sais pas si vous faites quelque chose pour eux ?** Cela fait deux ans que le Secrétariat des Etudes ne prend plus en charge cette formation. Mais sinon, c'était à peu près la même procédure : déposer un dossier à soumettre au Doyen qui acceptait ou pas la demande. On établissait ensuite très difficilement l'horaire des cours; je dis difficilement car la plupart des enseignants sont des "extérieurs" dont les horaires sont très remplis d'où difficiles à gérer.

Vous gardez toutes les traces, de tout ce dont on a parlé. Aussi bien le dossier d'inscription, de réinscription, que les notes etc. C'est archivé ici ? Oui ! **Chaque élève a son dossier, sa farde… ?** Oui ! Son armoire, n'exagérons pas. Mais sa farde, oui. Nous gardons tous les dossiers des étudiants passés à la Faculté, qu'ils aient été diplômés ou pas.

Que dirait-on bien encore sur IG Charleroi ? **Pas d'autres services ? Vous ne faites pas un relais avec d'autres services ?** Non. A part celui du président de la commission de diplôme IG et l'UMH ? Non ! **Et une fois que l'étudiant est sorti, vous avez encore des contacts avec les anciens ou des choses comme ça ?** Très peu parce qu'il y a le service de l'AIMs. Lorsqu'ils obtiennent leur diplôme, ils s'inscrivent à l'AIMs (Association des Ingénieurs de Mons) et au Secrétariat, ils ne demandent plus que des attestations de diplôme, car ils ne

reçoivent pas le diplôme original toute de suite. Beaucoup plus tard, des demandes de parcours académiques sont aussi envoyées à l'Office des Pensions.

Vous anticipez ma question. Si vous avez eu quelques fois des contacts avec des employeurs potentiels ? Oui, on peut en avoir, cela arrive, mais dans ce cas, on transmet la demande ou le téléphone à l'AIMs et on affiche éventuellement aux valves le souhait de l'employeur. Il y a des valves de l'AIMs qui sont destinées à ce genre de demandes.

Pas de diffusion informatique, à ce point de vue-là ? Non ! Pas chez nous en tous cas. A l'AIMs. **Mais l'AIMs ne vous demande rien, de temps en temps.** Elle nous envoie un listing des étudiants qui font partie de l'association. Parfois, l'AIMs nous demande les grades obtenus par un étudiant pour connaître un peu la valeur de l'Ingénieur qui sollicite un emploi par exemple.

Pas d'enquête de suivi, par rapport à l'insertion ? S'il y a des enquêtes de suivi, c'est à l'AIMs ou alors éventuellement à la Cellule Qualité. Lorsqu'ils sont diplômés, le Secrétariat des Etudes n'assure pas le suivi à ce sujet.

Est-ce que vous voyez quelque chose dont on n'a pas encore parlé ? Non ! Je réfléchis avec vous mais… ? Une tâche ? Si vous m'aviez demandé cela pour nos étudiants à temps plein, là, il y a énormément de tâches annexes, mais pour les IG à Charleroi, même les tâches annexes qui sont réalisées n'ont pas de rapport direct avec la formation.

(Passage du Doyen)

Point de vue notes de cours, ce n'est pas vous ? Non, ce sont les enseignants qui donnent leurs notes de cours et je suppose qu'ils en font des photocopies entre eux ou qu'éventuellement ils s'adressent à la Mutuelle d'Edition des étudiants. Mais je ne pense pas, car la Mutuelle a son siège près de la Cité universitaire et ce ne serait pas très commode d'y venir régulièrement.

Est-ce que vous relayez parfois des informations sur les activités internes, plus socioculturelles, plus festives, etc. à Charleroi, de temps en temps ? Cette tâche incombe au "Service des Relations extérieures" et je suppose que cela se fait. Le Secrétariat relaie des informations par affichage aux valves de Charleroi. **Non, mais de manière « papier » aussi ?** « Papier », oui ! Mais toujours par affichage.

On a parlé des jurys de délibération, est-ce que vous avez à gérer, à mettre en forme, par exemple, les documents pour certains conseils ? Conseils de faculté ? Non ! C'est le Doyen qui préside le Conseil de Faculté, mais cela c'est une autre histoire. Si un point concerne la formation des IG à Charleroi, il est repris, au même titre que les autres programmes, au Conseil de Faculté. **Oui, c'est vrai, on pense toujours aux adultes en formation à Charleroi. S'il y a d'autres conseils ou je ne sais pas.** Oui, il y a des commissions de diplômes. Il y a, par exemple, la commission de diplôme informatique et gestion, qui est gérée par son président. Donc, voilà, il y en a ! Mais ce n'est pas le travail du Secrétariat des Etudes.

Employée de l'Interuniversitaire Hennuyère à Charleroi (IUH)

Par rapport à la Polytechnique, il y a plusieurs formations organisées ici. Au total, il y en a combien ? Deux… **Pas uniquement Polytech, mais au total, il y en a…** Il y a les FUCAM, première et deuxième Gestion, et alors il y a les IG 1 et 2, trois années, et alors le DES Qualité. **Donc moi, je ne travaille pas pour les FUCAM, je travaille pour la Polytech. Donc ce sera essentiellement par rapport à ça.**

Alors, vous me dites « je n'ai rien à vous dire ». Moi je ne sais pas, qu'est-ce que vous faites ici exactement ? C'est quoi votre boulot ici ?
On s'occupe de l'accueil des étudiants, voir si tout fonctionne bien. Et de… un suivi.

Et quand vous dites accueil, c'est ceux qui sont inscrits, qui viennent suivre les cours, ou ça peut être aussi des personnes qui ne savent pas du tout ce qui se fait ici et qui viennent… Oui, alors on les renseigne aussi. Et le plus… Mais généralement c'est des étudiants qui sont déjà inscrits.

Et quand vous dites… Cela peut être beaucoup de choses… Vous me dites, « on fait simplement l'accueil », pratiquement ça veut dire quoi ? Comment ça se passe vos journées ? Mes journées ? Qu'est-ce que vous voulez que je vous dise… On vient, on ouvre le bâtiment, on attend que les étudiants se réunissent, on voit si tout va bien, s'ils ont tout ce qu'ils veulent, s'ils n'ont pas de problèmes de papiers.

Ah oui, c'est vous qui ouvrez le bâtiment et qui ouvrez les classes aussi alors ? Oui. **A quelle heure les formations commencent ?** Les cours commencent à 18h00 en semaine et à 8h00 au matin le samedi. **Ok, et c'est tous les jours ça ?** Pour le DES qualité, c'est le lundi, vendredi et samedi. Et pour les IG, mardi, jeudi et samedi. **Donc ça fait quand même quelques jours.** Et entre temps, c'est la FUCAM. Et plus les jours aussi où il y a soit le DES, soit les IG. **Ok.** Samedi, c'est tout le monde.

Donc vous faites à la fois l'ouverture et la fermeture des classes, et s'il y a besoin d'un… Je ne sais pas moi… Projecteur dia…
Et bien, c'est à moi. On demande tout à moi. **Et ça se fait à l'avance ? C'est le prof qui vous téléphone pour vous dire « vous savez, samedi j'aurai besoin de… ».** Bien, disons que pour les ingénieurs, les classes sont équipées déjà de projecteur. **Pour IG.** Donc, généralement, moi je tiens les télécommandes et quand ils en ont besoin ils viennent les chercher. S'ils ont besoin d'un matériel plus précis qu'on a, comme je l'ai expliqué, ils viennent demander les clés ou alors c'est moi qui ouvre. **D'accord, d'accord.**

Vous dites, la plupart du temps, c'est des étudiants qui sont inscrits et qui viennent vous voir ; vous dites pour un problème de papiers ? Quel genre de problème de papier ça peut être ?
Mais pour le moment c'est des cartes d'étudiants, c'est des attestations comme quoi ils ont bien payé leur minerval, ou des trucs comme ça. **Et vous pouvez les renseigner ?** Ah mais, bon, je fais la liaison avec la Polytech. Je leur téléphone, et bon après je les renseigne ou alors si c'est vraiment pour quelque chose de plus précis, qui a un rapport à un problème plus précis aussi, et bien je leur dis directement qu'il faut qu'ils téléphonent à Mons.

Et à la fois pour le DES en gestion totale de la qualité et pour IG. Oui. **Cela vous arrive souvent de téléphoner en Faculté polytechnique.** Non, non. Ici oui, j'ai téléphoné en début de la semaine parce qu'on a une adresse e. mail qui est fausse. On ne trouve pas c'est qui. **Une adresse e. mail ?** Oui.

Et vous avez plus de… Je ne sais pas moi, c'est peut-être exactement la même chose, mais est-ce que vous voyez une différence dans la manière dont ça se passe pour IG et pour le DES en gestion totale de la qualité ? Oui… On est plus proche, même en rapport amical, avec les IG, qu'avec le DES qualité. **C'est-à-dire, plus proche ? Il y a plus de boulot…** Non, il y a plus de monde, et alors c'est vrai que… Pour le moment avec les premières, on commence à se connaître mais avec ceux qui étaient en deuxième l'année passée, on a fait des sorties. **Ah oui, d'accord. Cela devient un peu amical.**

Et pratiquement, il y a une différence dans l'organisation ? Non. **Tous les étudiants vous demandent la même chose ? Ou il y en a qui demandent plus de choses.** Non, tous les étudiants demandent pratiquement toujours la même chose.

Donc, ça veut dire que vous recevez parfois des documents de la Faculté Polytechnique ou des choses comme ça ? A communiquer aux étudiants.
Cela c'est assez rare. Côté Politech vers les étudiants, c'est assez rare. C'est plutôt étudiants vers Politech. **D'accord.** Ou alors s'il y a un professeur qui reçoit une affiche ou quelque chose, qu'il faut communiquer et qu'il faut afficher. **Il y a des valves spécifiques ici ?** Oui. **Par formation ou…** Oui, par formation. **Ou par faculté, je ne sais pas, il y a peut-être une valve FUCAM ou…** Non, les FUCAM sont d'un côté, les IG et le DES sont de l'autre.

Bien OK. Vous voyez, j'ai une petite feuille, c'est simplement des sujets que je voudrais… L'accès par exemple. Je ne sais pas comment ça se passe quand un étudiant ou un futur étudiant vous téléphone pour demander des renseignements. Si vous avez certains documents à donner ou si vous renvoyez plutôt vers Mons. Je ne sais pas comment ça se passe.
S'ils se présentent sur place, quand on a des documents, des prospectus ou quoi, on leur donne. S'ils téléphonent, on les envoie plutôt sur Mons ou sur le site Internet. C'est plus simple. **OK. Et si c'est par téléphone ?** Bien, par téléphone on leur dit de téléphoner à Mons. **Vers le Secrétariat de la Faculté alors ?** Oui.

Vous m'avez dit, au niveau de l'inscription, ça vous arrive, apparemment, d'avoir des questions concernant les… Les inscriptions oui. Surtout pour les congés-éducation, et alors les papiers parce que certains employeurs remboursent le minerval. Et les cartes d'étudiants bien sûr.

Les congés-éducation, c'est-à-dire ? Bien, selon les entreprises, ils ont le droit à des congés-éducation. **D'accord.** Alors on a des attestations à remplir, comme quoi l'étudiant suit bien le nombre de cours, qu'il est présent régulièrement. Et au bout du semestre, ou du trimestre, ici ça va être avant Noël, on remplit une attestation qu'il rentre à l'employeur pour qu'il ait des congés. **Des congés. Et ça c'est pour les deux formations ?** Oui, ça c'est pour tout le monde. **Y compris donc le DES en gestion totale de la qualité.** Oui, oui, mais en qualité, ils le demandent rarement. **D'accord. Et c'est vous-mêmes qui complétez l'attestation ?** Non, c'est fait à Mons. **Et à ce moment-là, vous…** Ici, les étudiants, ils m'ont donné les papiers et puis moi je les ai donnés au responsable parce qu'il était venu. Et lui il m'a dit qu'il allait les déposer directement à Mons. **Au Secrétariat à Mons.**

Et donc la communication se fait par l'intermédiaire des profs ? Ou des responsables ? Parfois du responsable. **Qui est… ? Pour la qualité, c'est « FPMs4 », c'est ça ?** Oui. **Et pour IG, ça je ne crois pas le connaître.** Bien IG pour le moment on fait du transfert avec …, parce qu'il vient assez régulièrement. **D'accord. Et il y a souvent des documents à transférer vers Mons, enfin de Charleroi vers Mons ?** Non, c'est vraiment pendant les mois de rentrée. C'est tout. Après ça va être… **Oui donc, uniquement : papiers pour les inscriptions, papiers pour les congés-éducation…** Oui, oui, et les remboursements minerval, et les cartes d'étudiants, et c'est à peu près tout. **Les cartes d'étudiant transfèrent également par vous ?** Non non non non, mais eux nous demandent des renseignements pour les obtenir. **OK, je ne sais pas s'il y a d'autres choses qui passent par vous et qui sont envoyées vers Mons ?** Non, c'est à peu près tout. **Je réfléchis…** C'est à peu près tout parce que les résultats des examens et tout ça, ils les ont par e. mail ; donc…

Oui c'est vrai qu'au niveau des résultats d'examens, vous n'avez jamais une feuille de notes ou… Non, ça on ne les reçoit pas parce que c'est communiqué directement aux étudiants. **OK, et vous n'avez rien à afficher par rapport à ça aux valves.** Rien non plus, c'est affiché à Mons.

Si jamais il y a des changements d'horaire, en fait, qui s'occupe de prévenir les étudiants ? Il y en a beaucoup, des changements d'horaire… Bien, généralement on affiche aux valves, il y a un délégué de classe par année, on a les adresses e. mails ou on a les numéros de téléphone. Si on n'a pas réussi à prévenir assez tôt, on prévient le délégué, et après, lui, il s'occupe de prévenir les autres. **OK. Et ça vous arrive de le faire, ou c'est fait à Mons ?** Non, ça, ça nous arrive de le faire parce que… Comme hier on avait déplacé des cours ; jeudi, il y a un professeur qui nous a prévenu qu'il était en… Il est jury d'assise, donc il ne savait pas se déplacer. **OK.** J'ai prévenu le délégué, qui a prévenu les autres.

D'accord. Et vous avez… ? Par rapport à l'horaire, alors, s'il est fait à Mons… L'horaire, oui. **Qui vous le communique, alors ?** Généralement, les professeurs quand ils viennent ici ils nous disent qu'à une telle date ils ne viennent pas ou alors ils transfèrent le cours. **Et l'horaire de début d'année, c'est…** L'horaire de début d'année, normalement c'est un horaire officiel pour l'année, on n'y touche pas. **D'accord, et vous le recevez directement de la Faculté ou par l'intermédiaire de l'Interuniversitaire ?** Cette année-ci, je l'ai reçu par la faculté.

Justement, je parle de ça… Donc en fait la Faculté Polytechnique s'adresse directement à vous, et pas à… Le professeur, le professeur. **OK. Peut-être parce qu'ils vous connaissent, simplement.** Oh oui, parce que c'est toujours les mêmes. Cela fait des années que l'on se voit. Et il y a énormément de professeurs qui ont mon numéro de téléphone, et il y a énormément d'étudiants aussi donc… **Donc finalement, vous avez plus de contacts directs avec les professeurs qu'avec l'Interuniversitaire.** Oui.

Je ne sais pas ce qui est géré par l'Interuniversitaire. Il n'y a pas parfois des documents ou des choses comme ça qui passent par là ? Non, parce que si la Politech a des documents à envoyer, ils l'envoient directement au bureau à Mons, à l'Interuniversitaire. Généralement ça va dans ce sens-là. **Donc ils le donnent à la rue des Dominicains.** Oui. **Et comment ça arrive jusqu'ici, alors ?** Par l'intermédiaire du responsable. **D'accord.** Mais généralement ça va plus vite si c'est le professeur qui nous l'envoie, qui nous donne ses modifications. Parfois je suis plus vite au courant que le responsable.

Oui, par exemple, hier je suppose qu'il y a eu des problèmes avec le match de football, ou des choses comme ça. Oui…Lundi… La semaine dernière j'ai dû prévenir les professeurs, lundi dans l'après-midi j'ai affiché que les cours étaient déplacés à Mons. **Tous…** Oui. **Et donc, l'avis affiché c'est vous qui le faites…** Oui. **Vous avez de quoi le faire ici, vous avez un ordinateur, vous avez accès au mail ou des choses comme ça.** Non, on n'a pas Internet ici. **Vous n'avez pas Internet ? Alors, les mails vous les envoyez comment ?** Ah mais les mails, on les envoie par l'autre bureau, alors bon on communique et… Moi j'ai Internet chez moi. **Ah ? Par l'autre bureau… Quel bureau, à Mons alors ?** Oui. **Donc, vous-mêmes, personnellement, de chez vous, vous communiquez avec Mons… C'est compliqué ça ?** Non, non, c'est pas compliqué… **D'accord. Et il n'y a pas d'accès à Internet ici ?** Non, toujours pas. **C'est dommage ça.** Oui. **Donc ici, vous avez quoi comme matériel ? Traitement de texte et…** Le matériel de base. **Imprimante, je suppose…** Oui, quand même. Le matériel de base. Mais c'est vrai que l'accès à Internet, on le voudrait bien. **On va le dire plus fort…**

L'horaire des cours, ça vous m'avez expliqué. Oui, par rapport aux notes de cours, donc si jamais il y a des feuilles à photocopier ou des choses comme ça… On a une photocopieuse, ça, ça va. Si c'est vraiment imprimer tout le syllabus, ils se débrouillent par eux-mêmes. Et les syllabus, c'est les professeurs qui les apportent. **OK, et vous n'avez jamais à vendre des notes de cours ou des choses comme ça.** Non. C'est le professeur qui les vend. **Mais si jamais ils doivent faire une copie, c'est possible ?** Oui. **Cela marche comment alors ? Ils vous payent à la copie ou…** Non, mais il y a des cartes. Il faut acheter une carte.

Et par rapport à la gestion de la formation au jour le jour, l'attribution des locaux : dire que IG1, c'est telle salle, et IG2… C'est en début de l'année et c'est toujours les mêmes. D'une année à l'autre, c'est toujours les mêmes. **Tous les étudiants ont toujours cours dans les mêmes salles.** Oui. Sauf vraiment exception, mais c'est toujours dans les mêmes locaux.

Les attestations pour les congés-éducation, vous m'en avez parlé. Alors, par rapport aux examens vous m'avez bien expliqué que vous n'avez pas grand chose à faire. Non, les examens ils s'arrangent avec le professeur, ils fixent leur horaire eux-mêmes. Donc les étudiants avec le professeur. A part que moi, je l'ai, j'ai une copie pour l'afficher quand même ; mais il y en a très peu qui se font ici sur Charleroi. **Très peu d'examens ici sur Charleroi ?** Oui, ils se passent généralement à Mons. **D'accord. Et les résultats, vous m'avez dit qu'ils sont envoyés par mail directement aux étudiants. Je sais pas, est-ce qu'il y a parfois des délibérations ou des proclamations qui ont lieu dans le bâtiment ici ?** Non, jamais, c'est tout à Mons. **Au niveau des résultats, tout se fait à Mons.**

Au niveau des réinscriptions, donc les anciens qui se réinscrivent d'une année à l'autre, ça se fait à Mons également ? Oui.

Bien voilà, je ne sais pas moi. J'ai l'impression qu'on a vraiment dit beaucoup. Vous faites quand même pas mal de choses. Donc si on peut résumer, vous faites quoi. Cela vous arrive de… (Le distributeur de boissons se met en route).

Et bien oui, tiens, par rapport à ça, qui s'occupe d'alimenter… Le responsable, quand il vient, il a la clé. **Je crois même qu'il y a des choses qui sont vendues au comptoir. C'est quoi, c'est l'Interuniversitaire qui vous propose de le faire ou c'est une initiative**

personnelle ? Non, ça c'est ma collègue qui les apporte et alors bon, on les vend. **OK… Et votre collègue, elle vient pour les FUCAM si j'ai bien compris.** Oui. Elle ne vient que pour les FUCAM. Si vous avez des questions FUCAM, c'est à elle. **Non, non, justement non.** Sinon, c'est vraiment la spécialiste. **Spécialiste de?** FUCAM. **Ah, d'accord. Mais je saurai à qui m'adresser au cas où.** Oui.

Donc, je disais, si on veut résumer… Vous vous occupez du bâtiment. Oui. **Vous vous occupez de donner les renseignements ou de renvoyer vers Mons si on vous pose des questions sur les formations. Vous vous occupez de faire le relais entre ici et la Polytechnique, en quelques sortes. Que ce soit au niveau des horaires… C'est peut-être à chaque fois peu de choses, mais c'est beaucoup de petites choses.** C'est courant. Pour nous, on fait rien de… C'est normal. **Oui, OK, c'est votre boulot. Je ne sais pas si vous avez encore une autre idée.** Non, c'est tout. Je ne vois plus rien.

OK, et si j'ai une question je me permettrai de vous téléphoner, si ça ne vous dérange pas. Je sais que je peux vous joindre souvent en soirée.

9.3. Evolution des tâches du personnel d'accompagnement à l'UMH - Charleroi

Temps plein 1 à la cellule de l'UMH à Charleroi (TL1)

Globalement, est-ce que les nouvelles formations engendrent plus de travail ?
Oui, certainement. Au début nous avions une seule formation. Donc, un groupe d'étudiants qui suivaient tous plus ou moins les mêmes cours. Tandis que maintenant, si on fait le compte, nous avons : 1,2,3,4,5,6 … 8,9… nous aurons 10 groupes d'étudiants différents pour l'année académique 2005-2006, en prenant comme groupes les années d'études différentes à Charleroi. Et c'est sûr que ça demande plus de travail, et surtout, ça implique plus de diversité et plus d'informations de tous genres que nous devons essayer de glaner ou que nous devons essayer d'avoir disponibles à Charleroi.

Plus de documents ? ! Je suppose que chaque faculté a des fonctionnements différents ?
Oui, tout à fait, on ne fait pas le même travail pour chaque faculté. On fait, en général, plus de travail d'encadrement pour les étudiants de psycho-péda. Mais c'est sûr que nous avons beaucoup de choses à faire pour les autres facultés. Ca implique le fait d'avoir à transférer plus de documents, d'en avoir disponibles, de plus en plus diversifiés aussi. Ne fusse que le nombre de syllabus, savoir quel étudiant doit pouvoir acheter quel syllabus, etc.

Est-il possible d'uniformiser tout cela ?
Non, je ne crois pas et je ne sais pas si ce serait une bonne idée d'uniformiser. Ce serait peut-être plus facile pour certaines tâches administratives. Mais je crois que ce qui marche bien à Charleroi, c'est qu'on traite chaque étudiant de façon individuelle et qu'on n'essaie pas de regrouper, d'informer plusieurs personnes en même temps.

Il y a la multiplication des programmes, mais avec le changement dû à Bologne : les candidatures deviennent des bacs… A ce niveau-là, est-ce que vous avez eu des soucis ?
On a des soucis parce qu'il faut qu'on change nos habitudes de réflexion, de la façon d'expliquer comment cela se passe. Des soucis aussi dans le fait qu'on accueille des adultes qui ne rentrent pas nécessairement en début de cycle et que, donc, on est à cheval entre le nouveau et l'ancien système. Il faut donc vraiment traiter cas par cas pour bien comprendre si l'étudiant peut encore accéder à quelque chose qui est organisé dans l'ancien système ou s'il doit commencer dans le nouveau système avec des dispenses, etc. Donc, ça demande un peu plus de réflexion de notre part. On peut moins utiliser nos acquis précédents. On doit essayer d'innover, de mettre sur pied de nouvelles façons de fonctionner.

Il faut s'actualiser ?
Oui, il faut s'actualiser. Les facultés ne travaillent pas nécessairement de la même façon, ni au même rythme. Donc, les informations qu'on peut donner aux étudiants quant à l'avenir, ce qu'il va se passer par exemple en 2006-2007… On n'a pas nécessairement cette information clairement et de la même façon pour toutes les facultés. On peut les comprendre car pour chaque institution, ça pose des problèmes d'organisation assez grands.

Déjà maintenant, y a-t-il eu plus de demandes d'information qu'avant, dans l'ancien système ?
Plus de demandes en général ? **Oui**. Des demandes plus compliquées. Je trouve que les gens qui viennent s'informer ont des parcours plus compliqués qu'avant. Ce sont des étudiants qui

ont deux ou trois diplômes ou qui n'ont pas terminé quelque chose, qui ont entamé autre chose, qui ont fait des choses partiellement ou parfois à l'étranger. Et donc, on ne peut pas tout de suite les comparer et les mettre dans les petits tiroirs qu'on avait avant : tel type d'étudiant, tel type de programme. Il faut qu'on prenne le dossier et le soumette au jury des facultés qui sont constitués pour traiter ce genre de dossier.

Au point de vue des inscriptions, nous utiliserons les statistiques, mais est-ce qu'elles augmentent ?
C'est l'impression qu'on a. Je n'ai pas de chiffre. Nous n'avons déjà plus le temps de compter nos étudiants. C'est l'impression qu'on a. C'est quand même plus diversifié et c'est plus difficile. Cela prend quand même plus de temps de traiter ne fut ce que 25 dossiers différents que 25 dossiers qui sont tous du même style. Le fait qu'il y ait des cours du jour pour le bac en sciences de gestion fait qu'il y a plus de personnes dans le bâtiment, plus de mouvements, plus de questions en journée qu'en soirée.

Et la licence en sciences de l'éducation ?
Ca, ça marche très bien. Apparemment, c'est nouveau. Il a apparemment plus d'étudiants aussi. Et là, puisque le parcours des étudiants est vraiment individuel, ça demande pas mal de gestion que nous faisons très mal jusque maintenant parce qu'on n'a pas le temps de prévoir. On ne fait que constater. On ne prévoit pas. On ne sait pas planifier.

Je suppose qu'il y a aussi des soucis avec les professeurs et les assistants ?
Certainement, oui ! Ca leur pose beaucoup de problèmes, au niveau des stages par exemple. Il y a beaucoup plus d'étudiants à encadrer, par exemple. Pour la première fois, cette année, on va avoir des étudiants à encadrer au niveau des mémoires. Ce qu'on n'a jamais eu à Charleroi. Il y a des problèmes d'horaire : l'année passée, il y a eu des problèmes de chevauchement de cours qu'il a fallu régler en dernière minute. Et c'est assez difficile à régler. Et ça va arriver, je crois de plus en plus. Ca fait des problèmes pratiques de surveillance d'examens à tout moment de l'année. Bien sûr, surtout pendant la période officielle d'examens, mais il y a quand même des évaluations en dehors aussi qu'il faut surveiller. Ca pose des problèmes de déplacements soit des étudiants, soit du professeur, question labo, question matériel, etc.

Voilà, ce n'est pas évident.
Des problèmes de locaux aussi : l'année passée, on a su éviter, mais on ne sait pas trop comment. Parfois, il y a des cours annulés et ça nous arrange très bien. Ca nous permet de récupérer une salle. Cette année-ci, suivant les rentrées, nous risquons d'avoir quelques problèmes à certains moments s'il y a plus de trois grands groupes d'étudiants qui ont cours en même temps. Malheureusement, encore une fois, on ne sait pas vraiment planifier. On ne sait pas dire maintenant : « Attention, il va y avoir un problème mi-novembre ». Puisqu'on ne sait pas du tout combien d'étudiants vont faire partie des différents groupes. On n'a pas tous les horaires non plus, encore. Et les horaires sont changeants. Cela, on le sait bien et donc, c'est le jour même qu'on le constatera.

Est-ce que la démarche qualité de la faculté Warocqué a changé quelque chose pour vous ? Est-ce qu'elle a engendré plus de facilités ou plus d'administration ?
C'est-à-dire que ça a engendré un tout petit peu plus d'administration au début. Enfin, avant la mise en place, il a fallu y travailler. Depuis, il faut vérifier certains documents à certains moments pour être sûr qu'on respecte ce qui est demandé. De temps en temps, ça nous demande d'être présents à certaines réunions. Nous devons, par exemple, pour l'instant,

corriger quelque chose que l'auditrice a demandé de rectifier. Donc, ça aussi, ça demandera un petit peu de discussions entre nous et des modifications dans notre façon de travailler.
Et les effets ? Je crois que c'est bien parce que ça veut dire pour eux qu'il y a une façon d'introduire des plaintes. Que ce soit matériel, style : « Il manque un parking »… Bon, ça c'est presque impossible à solutionner. **Les effets pour vous ?** Pour nous ? Nous pouvons aussi introduire des demandes d'action qualité. On ne l'a pas encore fait. Pas eu le temps ! Mais on se dit que ça pourrait être parfois un levier intéressant pour faire changer les choses.
Ça a l'objectif de clarifier les choses. Est-ce que vous êtes d'accord avec moi ? Oui. Ça clarifie les choses et ça n'a posé aucun problème de mise en œuvre puisque, forcément, on en a discuté ensemble et que les procédures mises en œuvre correspondent à notre façon de travailler. Ça m'a permis, moi, de voir plus clair dans deux ou trois domaines de … de Warocqué ; par exemple, dans l'organisation des stages. Je ne trouve pas que c'est une mauvaise chose du tout. Je trouve que ça a fait du bien et que ça peut être utile si on ne s'attarde pas aux papiers administratifs. Je trouve que la réflexion est fort étudiée.
Ça engendre un peu de travail en plus ? Oui, mais pas trop, quelques papiers en plus.

Quelles sont les tâches les plus lourdes ? Ça dépend des périodes ? En ce moment ?
En ce moment, ce sont les délibés et les inscriptions, les demandes d'information.
Les délibés, ça pose des problèmes ? C'est-à-dire que, en fait, on ne s'occupe que des délibés pour la faculté de psychologie et des sciences de l'éducation. Mais c'est un souci car on n'a pas vraiment le temps de s'y consacrer et c'est vraiment pas évident. On ne s'occupe pas des délibés des autres facultés. Ce qu'on doit faire là, c'est purement administratif. Après, c'est s'occuper de la diffusion des bulletins de points, de réinscription. Sinon, on n'intervient pas du tout dans les autres délibés. Mais, en psychopéda, là oui ! Et notamment pour la licence en sciences de l'éducation. Et c'est là qu'on a le plus de soucis du fait que les programmes sont individuels. Donc, c'est difficile d'être sûr d'avoir toutes les notes.

Au point de vue gestion des dossiers des inscriptions, est-ce que ça s'est complexifié ou cela reste comme avant ? Sont-ils plus nombreux ?
Ils sont plus nombreux. C'est certainement devenu plus administratif. Il faut plus de documents, il faut vérifier qu'il y ait les copies conformes et des choses comme ça. Mais TL3 est là. Elle n'était pas là avant. Donc, je dois avouer que moi, personnellement, je ne m'en occupe plus du tout.

Au niveau des horaires de cours ou des examens, c'est peut-être un peu plus compliqué ?
Faire les horaires de cours pour la psychopéda, encore une fois. C'est TL2 qui pourrait en parler le mieux. C'est de plus en plus compliqué et on le fait de plus en plus tard. Donc, par exemple, aujourd'hui, moins de 15 jours avant la rentrée, on n'a pas d'horaire.
De plus en plus compliqué pourquoi ? Parce qu'il y a de plus en plus de contraintes du style : « C'est un cours qui se donne en même temps à tel et tel groupe d'étudiants », « Cela se passe avant tel autre cours », ou des choses comme ça…

Est-ce que vous faites plus de publicité qu'auparavant ?
Non. On s'en occupe sans doute à peu près autant, sauf que depuis quelques années, on ne fait plus d'envoi adressé. Donc, avant, on achetait des adresses de personnes et on leur envoyait une publicité ciblée. Ça, on ne le fait plus. Donc, c'est une publicité par annonce dans les journaux essentiellement, et c'est tout.
Vous vous occupez principalement des psychopéda au niveau publicitaire ou bien…
C'est fort variable. Cela dépend. Si c'est une publicité générale, qui annonce par exemple les séances d'information, ça, c'est pour toutes les facultés. Parfois, il y a une

publicité ciblée. Maintenant, il y a quelqu'un qui s'en occupe aussi. Maintenant, c'est plus dans le sens : « N'oublions pas qu'il faut faire telle chose à tel moment » et elle s'occupe du suivi.

Bien, est-ce qu'il y a quelque chose qui change pour la bibliothèque ?
Il y a quelque chose de bien. Depuis que TL3 est là, nous avons accès au catalogue, au système informatisé. Et donc, nous pouvons faire les prêts nous-mêmes, ce qui évite d'avoir des problèmes de rappel par la suite pour récupérer les livres des étudiants.

Y a-t-il plus de valves qu'avant ?
Beaucoup plus de valves qu'avant, ça devient un labyrinthe. Et il n'y en a pas encore assez. Valves qu'il faut pour bien faire garder en ordre. C'est rarement le cas, très rarement le cas. Parfois, c'est très difficile de savoir s'il vaut mieux mettre tel avis à tel endroit ou à un autre endroit, ou les deux. Est-ce que c'est pour telle formation ou telle autre ? On a de plus en plus de problèmes de ce type-là. **Vous devez faire plus de kilomètres ?** Oui, certainement ! Et aussi, même, peut-être, qui s'occupe des valves ? Parce qu'on est en équipe. Qui met les avis ? Qui retire les avis ? Est-ce qu'il y a quelqu'un qui le fait plus que d'autres ou pas ? Enfin, tout ce genre de petites organisations pratiques qui, parfois posent problème.

Est-ce qu'il y a plus d'événements d'information ? Est-ce pareil ?
C'est la même chose.

Au niveau des permanences, est-ce la même gestion ?
Oui. Nous sommes sept avec TL3 : deux temps pleins, quatre quarts temps et un mi-temps. On s'arrange pour qu'il y ait une permanence matin, midi, soir. Et, ce que nous faisons depuis peu, depuis cette année en somme, c'est de faire en sorte qu'il y ait 2 personnes tous les jours de 16h30 à 18h30. Pour assurer le début de tous les cours. Ça c'est une bonne chose. Bon, il y a des fois où nous pourrions être cinq, ça ne serait pas encore de trop, mais deux, c'est nettement mieux qu'une personne.

L'utilisation d'Internet a augmenté ?
Oui, les courriels, ça augmente de façon vraiment incroyable. Là aussi, je trouve qu'on n'a pas encore trouvé une bonne façon de gérer tout cela et qu'on ne tire pas autant profit de ces adresses mail qu'on pourrait. On reçoit une petite demande de quelqu'un… On, souvent TA4, répond, et puis voilà ! Tandis qu'on pourrait utiliser l'adresse pour envoyer, notamment les invitations aux séances d'information, etc. … Ça c'est une chose. Et l'autre chose, c'est qu'on n'est jamais très sûr si la demande a été traitée ou pas, et par qui ? Ce qui demande un petit peu de discipline de notre part et ce n'est pas toujours évident parce que s'il faut réécrire 3 fois ce qu'on a fait, alors ça ne va pas !

Au point de vue encadrement des étudiants, sur l'année écoulée, est-ce qu'il y en a plus qu'avant ?
Je ne crois pas que ça a beaucoup changé. Encore une fois, c'est plus diversifié. Les problématiques sont plus complexes. C'est-à-dire que parfois, ce sont des problèmes administratifs qui nous dépassent parce que ça concerne plutôt le service social. Parfois, ce sont des demandes auxquelles nous n'avons pas de réponse, style : « Qu'est-ce qu'on peut faire si je ne suis pas libre pour venir au cours ? » Il y a de nouvelles questions, par exemple pour les stages en sciences de l'éducation, auxquelles nous ne sommes pas habitués à répondre et donc, on doit solliciter un peu plus les différents services de la faculté pour avoir des réponses, des pistes de réponse.

Au point de vue des cours ? Y a-t-il plus de syllabus qu'avant ?
Oui, il y a un peu plus de syllabus qu'avant. Ce qui est logique puisqu'il y a plus de formations qu'avant. Et alors, ce qu'il y a de plus difficile à gérer qu'avant, ce sont les notes que les professeurs déposent à l'attention des étudiants : des notes, des exercices, des corrigés, des choses comme cela. Ça fait plus de papiers à ranger de façon à ce qu'on les retrouve tous. Et cela fait aussi quelques petits problèmes de prêt parce qu'on les prête aux étudiants et puis, après, ça ne revient plus. Et on ne sait pas qui les a eus, et donc on ne sait pas les réclamer… Donc, ça aussi, c'est vraiment quelque chose de « gestion pratique» qu'on doit améliorer, mais ce n'est pas évident, non plus. Parce que, quand on a 10 étudiants qui posent des questions, on oublie ce que le premier étudiant a demandé.

Avez-vous plus de demandes d'aide venant des étudiants ?
Non, pas nécessairement. Des conseils concernant le choix des cours parfois, ou des demandes à propos des modalités de cours. Je pense surtout aux étudiants de psychopéda encore une fois. C'est surtout ça.

Avant, vous vous occupiez d'organisation de séance de visionnement de K7 vidéo, d'enregistrement de cours, de séminaires d'explication de matière… Ça existe encore ?
Non ! Organisation de séance de vidéo, oui. C'est-à-dire qu'on prête des K7 vidéo, mais tous les étudiants n'ont pas de vidéo ou n'ont pas le temps et préfèrent faire ça sur place. Donc, ça, on le fait encore. On n'enregistre plus les cours, ni audio, ni vidéo. Mais, il y a beaucoup plus de cours que les enseignants mettent sur Internet et que les étudiants peuvent télécharger, par exemple. Ça, ça n'existait pas avant et c'est quelque chose que nous aussi nous devons gérer d'une certaine façon car nous devrions avoir ces documents-là à disposition des étudiants qui n'ont pas la possibilité de télécharger. Et ça, on n'y est pas encore arrivé non plus parce qu'on n'est pas nécessairement au courant. Ce qui se passe aussi avec la licence et qui ne se passait pas avec les candi/bac, c'est que les professeurs s'arrangent directement avec les étudiants. Et nous, on n'est pas au courant. Bon, c'est des habitudes à prendre. Ça veut dire que nous devons solliciter les enseignants, mais on n'a pas le temps de le faire.

On a déjà dit un mot sur les examens. Il y en a plus à surveiller ?
Oui, il y a des surveillances d'examen à faire tous les soirs pendant une quinzaine de jours, ce qui est abominable. Et alors, pendant l'année, il y a des évaluations assez souvent. On doit les surveiller aussi. Ça pose des problèmes vraiment pratiques dans le sens où, si quelqu'un est bloqué dans une salle de classe, devant des étudiants, il faut prévoir quelqu'un d'autre dans les bureaux, à la Cellule même. Donc, ça pose des problèmes pour organiser des permanences. L'autre question, c'est pour répondre à des questions éventuelles posées par des étudiants. On en est tout à fait incapable.

Et il y a la visioconférence ? Est-ce que vous vous en occupez ? C'est organisé souvent ?
Pas trop souvent, mais ça a été utilisé pour deux cours.
Quel rôle jouez-vous ? C'est-à-dire que, chaque fois, il y avait des conférenciers extérieurs qui étaient pour la plupart à Mons, mais aussi à Liège par exemple. A ce moment-là, ça faisait deux groupes d'étudiants qui pouvaient bénéficier de la personne. Ça ne pose pas de problème en soi, si n'est question d'horaire, question de salle pour savoir dans laquelle on peut mettre les appareils. Et aussi le problème de manipuler le matériel à Charleroi. On n'est pas au courant.
Ça demande toujours la mobilisation d'une personne ? Oui, c'est ça, pour bien faire, il faudrait que quelqu'un reste là, ce qui est impossible. A la limite, certains d'entre nous, pas moi, savent mettre la machine en route. Mais bon, ça c'est une partie. Pour le reste, laisser les

étudiants dans une salle avec les appareils, je trouve que ce n'est vraiment pas l'idéal. Il faudrait, pour bien faire qu'il y ait quelqu'un qui puisse servir d'intermédiaire avec ce qui se passe à l'autre endroit et à Charleroi. De même, que ce soit les étudiants qui se trouvent à Charleroi qui ne soient pas en présence du conférencier, je trouve que ce n'est pas vraiment bien non plus.

Est-ce que vous avez encore le temps de participer à des activités scientifiques ?
Non. Par exemple, pour ce qui est des activités scientifiques… à un moment donné, chaque année, on avait un petit projet qu'on essaie de mener à bien : écrire un article sur telle affaire ou faire un bilan de telle type de statistique d'étudiants, etc.… Ça fait plusieurs années qu'on n'a plus le temps de faire ce genre de chose.

Par rapport aux contacts, je ne sais pas s'il y a un service avec lequel vous êtes beaucoup plus en contact qu'avant ?
Non … Le Centre de santé, c'est fini. Sinon, ça reste plus ou moins le même.

Une question plus générale : est-ce qu'il y a eu un changement dans vos habitudes, dans vos tâches avec le nouveau recteur et le nouvel administrateur ? Est-ce qu'on ressent une différence de culture, d'organisation de travail ?
Je crois qu'ils sont un peu plus administratifs et un peu plus encourageants qu'auparavant parce que Charleroi prend de l'extension. Et donc, il faut un peu s'en occuper. Mais ce n'est pas toujours évident pour nous. Par exemple, le fonctionnement de la comptabilité, les différents budgets qui concernent Charleroi, cela a changé tout récemment. Le recteur, l'administrateur ont réfléchi au comment la gestion devait se faire en ce qui concerne Charleroi, tant le bâtiment, le personnel, les fournitures etc.

C'est positif ?
J'espère. J'attends un petit peu, mais j'espère que ça va être positif.

Donc, dans vos habitudes, rien n'a changé ?
Non, rien n'a changé. Vous avez toujours la même autonomie ? Oui.

Est-ce qu'il existe des périodes plus difficiles que d'autres ? Lesquelles ?
Oui. La période la plus difficile, c'est maintenant. C'est-à-dire mi-août fin octobre. A mon avis, c'est la période la plus difficile parce qu'il faut s'occuper, en même temps, de la fin d'une année académique et du début de la suivante. Donc, il y a les examens, les délibés d'un côté. Mais, en même temps, les demandes d'information, les séances d'information, les horaires à mettre en place et les nouveaux à accueillir. C'est très très désagréable. Vraiment, parce qu'on ne fait rien convenablement.

La période où on a peut-être la possibilité de faire autre chose que de répondre aux problèmes quotidiens, c'est entre février et mars. Une fois Pâques terminée, c'est fini, on ne fait plus que régler les problèmes du jour, jusque janvier, la fin des examens de janvier. Avec Bologne, il y a peut-être moins de souplesse dans les possibilités d'organisation des cours et des examens.

C'est plus difficile maintenant ? Vous préfériez travailler avant ?
C'est plus difficile maintenant, oui.

Vous voyez d'autres difficultés dont on n'a pas parlé ?

Non, c'est surtout la diversification. Le fait que ce ne soit pas un groupe d'étudiants, mais plusieurs. Du coup, on les reconnaît moins vite, donc il faut plus de temps pour savoir.
On connaît moins les professeurs aussi.

Ce qui est mieux maintenant, ce sont d'abord les valves électroniques, le courrier électronique. Je trouve que ça a apporté beaucoup. Le fait aussi qu'il y a une navette, même si on ne l'utilise pas suffisamment : il y a une camionnette de l'université qui vient une ou deux fois par semaine. Il y a des tas de choses qu'on peut faire apporter par ce biais-là, qu'on ne pouvait pas avant.

Est-ce qu'il est plus facile de travailler avec les nouveaux enseignants ou avec les anciens ?
C'est très variable. C'est-à-dire qu'il y a des habitudes à prendre tant de notre part que de la part des enseignants. Et alors, il y a des enseignants qui sont fort enthousiastes dès le départ. Chaque fois qu'il y a une nouvelle formation, les enseignants ont chaque fois fait de leur mieux. Mais parfois, ils ne se rendent pas compte des contraintes des étudiants. Soit pour être là, au cours ; contraintes professionnelles ou de déplacement. Soit de la difficulté administrative de dire : « C'est clôturé le 15 octobre. Non, le 16 octobre, c'est trop tard, ce n'est plus la peine d'insister ». Pour nous, ce n'est pas possible de travailler comme cela. Ça nous pose de plus en plus problèmes maintenant puisque dans le décret Bologne, il y a des dates limites.

Question de disponibilité pour les horaires, etc. S'il faut, c'est rare qu'on ne trouve pas de solution.

Au point de vue des examens d'admission, est-ce que vous voyez aussi des choses qui changent ?
Oui, il y a des choses qui ont changé. C'est-à-dire qu'il y a bien longtemps, c'était chaque faculté qui organisait ses examens d'admission. Premier cycle. Ça c'est fini depuis longtemps, il y a maintenant un seul examen. Et puis, les examens d'admission des épreuves de deuxième cycle, ce qui a changé pratiquement pour nous, c'est qu'il y a l'examen d'admission pour la licence en sciences de l'éducation sur place. Et donc, ça aussi, ça fait du papier. **De la gestion en plus ?** Oui, c'est cela : une séance d'explication, de surveillance, etc.

Il n'y a pas d'autre système de validation, de dispense ?
Oui, ça va être nouveau cette année-ci. Il y aura bien un système de dispense, de validation de crédits par rapport aux études antérieures. Mais, pour la première fois cette année-ci, ce serait possible de valider une expérience professionnelle ou d'acquis personnel. Mais, ça, on n'a pas encore d'information.. Mais, en théorie, on devrait pouvoir en discuter en tous cas.

L'arrivée d'une nouvelle collègue ? Elle prend des choses particulières en charge ?
Oui, au départ, la demande d'un mi-temps a été faite pour soulager la Cellule. Donc, pour nous aider, formation permanente, formation à horaire décalé plutôt. Mais, finalement, quand elle a été engagée mi-temps, c'était surtout pour s'occuper des cours du jour, du Bac en sciences de gestion. Et je crois que dans l'esprit de Monsieur l'Administrateur, quand elle deviendra temps plein, donc dans un mois, elle sera là surtout pour s'occuper de ce qui se passe en journée. Dans les faits, elle est avec nous dans nos bureaux. Elle centralise ce qui concerne le bac en sciences de gestion. Elle s'occupe aussi des étudiants qui arrivent en journée, mais qui posent des questions pour ce qui concerne les formations à horaire décalé. Et elle s'occupe des dossiers d'inscription. Donc, nous, si on reçoit quelqu'un, on peut faire

l'encodage informatique de la personne, mais elle s'occupe du suivi du dossier. Elle fait les photocopies. Elle vérifie tout le dossier et puis, elle me les rend et je les transporte à Mons.

Donc, elle est là pour nous seconder. Ce qu'elle fait. Par exemple, la gestion des livres qui existe. Ca, ça va. Mais il y a aussi le fait d'avoir une bibliothèque à jour. Donc, il faut pour bien faire commander des ouvrages, et ça, il faut solliciter les professeurs en leur demandant chaque fois : « Qu'est-ce que vous souhaitez qu'on commande ? ». Et ça, on n'a pas le temps de le faire par exemple.

Donc, c'est vraiment le côté « encadrement des étudiants » qui commence à faire défaut. Le côté administratif, gestion pour que ça tourne, ça, ça va. Mais, c'est le côté soutien aux étudiants qu'on fait de moins en moins. Et donc, c'est une sorte de cercle vicieux : on le fait de moins en moins, donc on est de moins en moins au courant, et donc, on peut le faire de moins en moins. Alors, bien sûr, on dit aux étudiants de solliciter les assistants ou les titulaires. Mais, les assistants commencent à saturer aussi. Ça, ça pose des problèmes !

Temps plein 2 à la cellule de l'UMH à Charleroi (TL2)

En ce qui concerne le nombre de formations, on ne les a pas augmentées en 2005-2006. Donc, nous avons les mêmes formations que l'an passé. Ce qui était particulièrement nouveau pour nous, c'était l'arrivée de ce bac en sciences de gestion. Des étudiants en cours du jour, qui sont une population tout à fait différente de celles auxquelles nous avons généralement affaire.

Par rapport au tout début, les choses ont bien changé puisque nous n'avions qu'une seule faculté dont il fallait s'occuper. C'était la psychopéda, avec peu d'inscrits et un seul programme. Alors depuis, maintenant, il y a trois facultés avec de nombreuses classes puisqu'il n'y a pas qu'une classe par faculté. Déjà pour la psychopéda, il n'y avait qu'une candidature à cette époque-là, maintenant, il y a candidatures et licences, enfin, études de bachelier et licences, comme il faut parler maintenant. Mais, pour les études des autres facultés, il y a chaque fois plusieurs classes : l'année préparatoire, la première licence et la deuxième licence. Donc, depuis le début, tout cela s'est fort diversifié : il y a trois facultés, des professeurs différents par faculté, une façon de faire différente pour chaque faculté. Ce qui n'était pas le cas au début où, finalement avec le recul, on se rend compte que notre vie était un peu plus « pépère », mais il fallait tout mettre en place. Ça c'est important.

Alors, c'est vrai qu'au départ, comme rien n'était en place, nous étions utiles à ce niveau-là, puisque au fond, la formation permanente, c'était assez nouveau. Maintenant, on en parle beaucoup, mais à cette époque-là, nous étions des pionniers. Il y a plein de trucs auxquels il fallait penser : une relation différente avec les étudiants, puisque c'était des étudiants adultes qui reprenaient des études. Au départ, nous les avions convoqués pour avoir un entretien avec eux, nous avions partagé nos cours pour faire une sorte de tutorat en fonction des difficultés éprouvées par les étudiants. Donc, heureusement qu'à ce moment-là nous avions du temps pour le faire. Et c'est grâce à cette expérience que nous avons acquise en psychopéda pendant quelques années, qu'après nous avons pu attaquer les sciences éco. Les intégrer, et faire la même chose pour les sciences. Et maintenant, faire la même chose pour les jeunes du cours du jour. Tout ça n'est pas perdu. Mais, évidemment, par rapport au départ, nous avons beaucoup plus de tâches par rapport à maintenant, et beaucoup plus d'étudiants. Nous en avions d'ailleurs 75 ou 78, et maintenant, ils sont quand même 250, si pas 300 même peut-être plus.

Donc, avant, 75 étudiants, un groupe homogène et maintenant, combien de groupes ?
Maintenant, il y a trois classes pour les sciences, trois classes pour Warocqué en soirée, deux classes en psychopéda puisqu'il y a les bacheliers et les licences, et deux classes en sciences de gestion cours du jour puisqu'il y a la première bachelier et la deuxième. Ça fait dix classes en tout maintenant, et trois facultés. C'est quand même tout à fait différent.

Sans compter, vous arrivez justement quand il y a beaucoup de travail aussi. Il y a eu beaucoup de choses : il y a eu les séances d'information, les demandes d'information, les examens d'admission des différentes facultés, les délibérations, la mise en place des horaires… Et en psychopéda, je suis tout à fait en retard pour les études de bachelier parce qu'il semblerait à Mons, en psychopéda, qu'il y ait un désinvestissement de nos profs par rapport à nos études de bachelier. Ils mettent plus l'accent, me semble-t-il, sur les études de licence en sciences de l'éducation.

Justement, y a-t-il des périodes plus difficiles que d'autres ?
Oui, absolument ! La période actuelle qui va du 16 août, quand on revient des vacances au début de la seconde session, jusqu'à fin septembre est une période excessivement lourde. On ne s'en sort pas. « Excessivement » ça veut dire trop lourde. Ensuite, ça devient plus calme parce qu'alors, les horaires sont connus de tous. On s'organise pour le côté pratique des choses. Les syllabus sont là. Tout se met en place réellement. Mais, à cette époque-ci de l'année… Et pourtant, nous avons un job-étudiant chaque année qui nous aide pendant un mois. TL3 va bientôt être temps plein, à partir du premier octobre. C'est un bien aussi.

Il est temps plein, le job étudiant ?
Non, mi-temps. Pendant un mois mi-temps : cent heures

Il s'occupe de quoi ?
Principalement des dossiers d'inscription, soit des nouveaux, soit des anciens, mais aussi quand le téléphone sonne ; il prend le téléphone, répond et donne des informations aux futurs étudiants. Il donne des informations tout genre. Donc, il s'intègre à la Cellule et essaie de faire ce que nous faisons aussi. Pas seulement les inscriptions.

Dans cette période-ci, qu'est ce qui prend plus de temps ?
Le contact avec les étudiants, surtout en psychopéda, parce que c'est une façon un peu particulière d'envisager les choses. Les cours n'étant pas donnés in extenso, chacun ayant son programme en fonction de ses disponibilités professionnelles et autres, et en fonction surtout de son diplôme.

La plus grosse difficulté qu'on éprouve cette année-ci, c'est à cause de Bologne. A un étudiant qui a un diplôme de l'enseignement supérieur universitaire ou non, on ne sait pas donner un programme. La démarche est différente maintenant, il faut qu'il introduise des demandes de dispense. Et, en fonction de cela, un programme leur sera attribué. Nous attendons un formulaire que l'étudiant va devoir remplir. Nous y avons travaillé. Monsieur le doyen devrait donner le feu vert, mais nous ne l'avons pas ce formulaire, et la rentrée a déjà officiellement eu lieu. Nous sommes le 23 et la rentrée a officiellement eu lieu. Donc, ça c'est fort déstabilisant parce qu'alors, les étudiants se disent : « Quand est-ce qu'on va avoir ce formulaire ? Quand est-ce qu'on va savoir quel programme nous allons devoir faire ? Est-ce qu'on va pouvoir faire nos deux années de bachelier en une, comme c'était le cas pour la candidature unique avant ? » On ne sait pas. On ne peut pas leur répondre.

Mis à part celle-ci, éprouvez-vous des difficultés pour les informer à propos des réformes de Bologne ? ECTS et compagnie… Est-ce que c'est clair ? Avez-vous été informée ?
Oui, On a quand même dû mettre au point des dispositifs. Par exemple, cette année-ci, les étudiants devront quand même prendre des cours d'office en première bachelier obligatoirement. Un étudiant qui sort de rhéto , il n'y a pas de problème de programme allégé ou pas ; il a tout le programme à faire. Mais, il y a deux cours ou peut-être même trois qui leur sont imposés en première année. Nous ne savons pas lesquels. Et cela, c'est dû à Bologne aussi. On a dû suivre le décret. Et voilà ! L'année prochaine, tout cela sera plus facile puisque nous aurons dépassé ce stade ; et donc, nous saurons comment il faut maintenant mettre au point des programmes allégés pour les étudiants qui auront des diplômes de l'enseignement supérieur. Cette année-ci, ce n'est pas le cas.

Pour les autres facultés, nous n'avons pas éprouvé de grosses difficultés, puisque c'est un peu comme d'habitude : examens d'admission, résultats aux examens d'admission… On les inscrit en fonction de cela. L'horaire nous vient d'ailleurs de Mons tout fait. C'est beaucoup plus simple. C'est toujours en psychopéda que nous avons le plus de travail. Au départ, nous étions là pour la psychopéda. Et les professeurs ont gardé cette habitude-là, de savoir que pour ce qui concerne les horaires à Charleroi, c'est la Cellule qui s'en occupait. Tandis que pour les autres facultés, la grosse partie du travail se fait à Mons par les secrétariats des études. C'est une grosse différence. Ici, nous sommes vraiment le secrétariat des études pour la formation permanente de psychopéda.

Ils ont l'habitude de vous laisser faire ?
Oui. Et comme rien n'est systématique, notamment au point de vue de l'horaire, je pense que c'est quand même nous qui devons mettre ça au point.

Est-ce que le changement des candidatures en bac a posé des problèmes spécifiques ?
Là, pour la psychopéda, je viens de dire que oui. C'était facile avant : ils faisaient une candi unique. On leur donnait un papier et on savait quoi tout de suite. Ici, on ne peut plus.

Je pensais particulièrement à l'organisation, en fait !
Ça va être difficile. Ce n'est pas encore le cas. Il paraît qu'il y a des directives plus sévères au niveau des dates, notamment des dates de fin d'inscription. Ce qui va nous poser problème surtout en psychopéda. C'est le fait qu'on ne puisse pas présenter des examens n'importe quand. En janvier, ce sera possible, mais entre janvier et juin, on ne peut plus faire des examens. Donc, ce sera la session de juin et puis, la session de septembre. En fait, je trouve que nous allons vers une perte de souplesse avec Bologne. Et pour les étudiants de formation permanente, je trouve que c'est grave. Ça va beaucoup nous compliquer la vie et ça ne tient plus compte aussi bien qu'avant du public particulier que nous avons en psychopéda. C'était bien pour eux de pouvoir faire des examens entre janvier et juin. Je vais dire à leur aise. Plutôt que d'avoir des sessions remplies. Et maintenant, il faut suivre le décret, c'est tout.

Au niveau des inscriptions, ça augmente encore cette année ?
C'est un peu tôt pour le dire puisque nous nous attendons demain à un « rush » car c'est le premier cours de psychopéda à huit heures du matin. Là, il va y avoir beaucoup de monde, et beaucoup qui s'inscrivent. Alors, nos étudiants en psychopéda sont des étudiants qui s'inscrivent fort tard, si possible à la date limite, et si possible après la date limite parce qu'ils réfléchissent jusqu'au bout à se dire : « Est-ce que je vais m'engager dans une aventure pareille ? »

On a eu peur pour le bac en science de gestion. On s'est dit à un moment donné au mois d'août : « Est-ce qu'on aura du monde pour ce bac ? Est-ce que la pub a été bien faite ? ». Grosse question ! Pour moi, elle n'a pas été bien faite parce que je suis de la région de Charleroi ; je n'ai vu nulle part apparaître d'information à ce propos. On m'a dit récemment qu'il y allait avoir cela à l'arrière des bus. Moi, je n'ai rien vu et je suis souvent des bus en voiture. Maintenant, grâce au ciel, peut-être que c'est par le « bouche à oreille ». Il paraît qu'un envoi a été fait aux rhétos assez tardivement. Ça s'arrange, il y a du monde. Donc, on est soulagé à ce niveau-là de voir que ce sera quand même une bonne rentrée. Parce que c'est la viabilité d'une formation tout entière ; puisque après, s'il n'y a plus personne en bac 3 ou en master, que va-t-on faire ? La formation tombera à l'eau. Et ceux qui se sont engagés pour tout faire à Charleroi, que va-t-on leur dire ? Bien sûr, ça ne dépend pas de moi, évidemment. Mais on y pense quand même !

Est-ce que la démarche qualité vous a apporté des choses positives ou négatives ? Un surcroît de tâches ?
Moi, personnellement, ISO ne m'apporte pas beaucoup de travail en plus. Il y a peu de réclamations de la part des étudiants. Est-ce qu'on fait assez de « ramdam » autour ? Je ne sais pas, peut-être qu'on devrait en faire plus pour qu'ils sachent qu'il y a moyen de s'exprimer ? Bon, tout est affiché bien sûr. Mais, ça ne me donne pas de travail en plus.

Rien n'a changé pour vous ?
Si, au point de vue des formulaires, il faut être un peu plus vigilant. Il faut bien noter les petites indications en bas des formulaires. Par exemple, ce matin, j'ai préparé la nouvelle farde des horaires que nous consultons dix fois par jour pour les différentes facultés. Alors là, pour Warocqué, il faut conserver tout ce qui concerne l'année passée. ? On ne peut pas le jeter ; on doit le conserver. Et en fait, je les ai d'ailleurs mis dans l'armoire ISO ce matin puisqu'on nous a bien dit qu'il fallait conserver ça. Mais, ce sont des petites choses finalement. Simplement être un peu vigilant à ne pas jeter très vite. Mais nous sommes assez conservateurs au fond. On finit toujours par retrouver tous nos trucs.

Votre avis sur la démarche ? Ça sert à quelque chose ?
Je trouve qu'on a beaucoup rouspété parce que les WC sentent très mauvais et ça n'a pas changé. Pourtant, il y a des réclamations. Et ça, je trouve que c'est dommage parce qu'alors, il faudrait que ce soit efficace, qu'une demande soit suivie d'un effet réel. Alors, il y a eu beaucoup de tentative, mais rien n'a changé à ce niveau-là. Bon, c'est un détail. Mais, ce n'est pas facile non plus. Que faut-il faire pour qu'ils ne sentent plus mauvais ?

Et les autres demandes, elles sont suivies ?
Je pense que oui. Maintenant, il y a eu une demande qu'un distributeur de snacks soit installé ici l'an passé déjà ; donc, il y a plus d'un an. Ça n'a pas été fait. Pourtant, des démarches ont été faites par la Cellule. J'ai eu une firme qui s'appelle D… Je me souviens très bien. Mais, moi, personnellement, je suis contre la distribution de snacks pour les jeunes. Donc, ça m'arrange très bien que ça ne soit pas abouti. Mais ça, c'est personnel.

Bien pour la démarche qualité. Est-ce que le changement de recteur et d'administrateur a changé des choses dans votre quotidien ?
Il y a bien sûr cette ouverture de locaux, rendue possible grâce à l'achat du café à côté. Ça, je pense que le recteur et l'administrateur y sont pour quelque chose. A ce niveau-là, comme nous allons bientôt être à court de salles et que, déjà, nous connaissons des difficultés. L'année passée, nous en avons connu, mais par un miracle, un cours a été supprimé justement le jour où il nous fallait une salle en plus. Ça s'est toujours un petit peu arrangé à l'amiable, mais il ne faut pas espérer que ce soit toujours comme cela. Cette année, nous nous attendons à avoir de grosses difficultés. D'autant plus que l'une des salles, petite il est vrai, la salle « c », est occupée par la faculté polytechnique. Donc, c'est une salle que nous perdons parce que le recteur et l'administrateur souhaitent que, pour l'image de marque, la Polytech soit rattachée ici à l'Université de Mons-Hainaut. C'est un bien en soi.

Des cours de la Polytech vont se faire ici ?
Non. Pas cette année académique-ci, c'est impossible. L'année prochaine ? Ça dépend. Est-ce que le café sera fonctionnel ?

Cette ouverture des locaux va vous donner un peu plus de gestion ?

Oui, bien sûr, mais autant avoir une salle pour chaque cours. On préfère avoir un petit peu plus de gestion, mais qu'il y ait une salle pour chaque classe que de les voir donner cours dans les corridors. Maintenant, mes collègues disent la même chose que moi. On pare au plus pressé : avant, on voyait une année à la fois ; maintenant, on voit une semaine à la fois. On essaie d'arriver au bout de la semaine suivante sans problème. On attend le grand crash !

Il y a une dégradation des conditions ?
Il faut être très très vigilant parce qu'un jour, il y aura un couac ! On en a déjà eu un cette année me semble-t-il ! C'est mon avis. En juin, nous préparons toujours la délibé de nos bacheliers en psychopéda. On nous a dit, enfin, on avait compris que la délibé des licences se ferait par Mons, puisque nous avons maintenant une licence. Alors, nous nous sommes fiés à cela. Il y avait une secrétaire de Mons qui était censée récolter les résultats, etc. et les mettre sur des tableaux. Elle nous a d'ailleurs envoyé des tableaux qu'on a aussi complétés. Mais, la veille de la délibé, on nous a dit que Mons ne s'en occupait pas. Vous comprenez alors que la délibé des licences s'est faite en deux temps trois mouvements, très mal, avec plein d'erreurs. Alors, en juillet, nous avons eu des réclamations de la part des étudiants ; disant : « Il y a une erreur dans mon bulletin. Il manque des notes dans mon bulletin. Comment m'avez-vous mis tel et tel point, je n'ai jamais fait cet examen-là ? » Ça, ça ne doit pas arriver. Et il ne me semble pas que nous soyons en cause. Problème de communication.
Nous avons beaucoup de travail. Donc, nous aurions été contents que cela puisse ce faire par Mons avec les tableaux de Mons. Mais, si on nous avait dit : « Il faut vous occuper de la délibé de licence »; on l'aurait fait bien sûr. Mais ici, c'est dommage parce que nous, notre problème, c'est toujours de se dire que l'étudiant ne doit pas en pâtir. S'il y a des choses qui ne fonctionnent pas bien, l'étudiant ne doit pas le savoir. Tout doit glisser. Mais je crains fort que, dorénavant, ce ne soit pas le cas. C'est logique. On n'a déjà pas su leur donner le programme qu'ils ont à suivre cette année académique-ci. Ce n'est pas normal ça !

Vous pouvez-vous faire entendre par les autorités ?
Ils sont tous trop occupés. Comment voulez-vous ? Il y avait une centaine de mémoires à la période où ce fameux formulaire, qui devait être rempli par les étudiants, devait être réalisé. Tous les professeurs, tous étaient super débordés. On pare au plus pressé à Mons aussi, et nous le ressentons bien sûr. Ceci dit, c'est comme ça. Que voulez-vous faire ?

Depuis peu, vous avez un nouveau mi-temps, bientôt un temps plein, qu'est-ce qui change ? Cela vous décharge ?
Au départ, nous devions avoir un supplément de moyens en personne et, normalement, ce mi-temps était prévu pour la formation permanente. C'est le Doyen de la FPSE lui-même qui me l'a dit en son temps. Nous avons constaté que ce n'était pas du tout le cas. L'administrateur ayant eu un entretien avec le mi-temps, lui a dit : « Tu es là pour les sciences de gestion. Si par hasard, tu as du temps pour autre chose, bien sûr, tu peux faire autre chose. » Mais, il est engagé pour les sciences de gestion. Donc, nous, notre demande qui date de longtemps ; il y a longtemps qu'on dit qu'on voudrait une personne en plus. Et bien, pour moi, elle n'est pas entendue… Depuis au moins de 5 à 10 ans !

Mais, avant ce mi-temps, vous deviez déjà vous occuper des sciences de gestion en cours du soir ? !
Oui, mais ce n'est pas la même chose. Ce n'est pas du tout la même chose. **Il ne s'occupe pas des cours du soir ?** Si , si , si, il fait tout ce qu'il peut ! Quand les cours de gestion ont commencé, il avait suffisamment de chose à penser. Vous savez, une demi-personne… Un mi-temps je veux dire, un mi-temps pour s'occuper d'une formation, c'est ce qu'il faut aussi !

Il y a quand même une première et une deuxième année maintenant. Et nous aussi, nous nous occupons des jeunes ! Quand TL3 n'est pas là, on vend aussi des syllabus. Ce matin, j'ai vendu des syllabus aux jeunes. Je ne vais pas leur dire : «Revenez quand TL3 est là. »
Ce n'est pas la politique de la maison ça. On essaie, nous à la Cellule, de faire bloc et de dépanner quand on sait.

En quoi vous décharge-t-elle aussi ? Comme elle est là le matin, il nous arrive de ne pas venir le matin, puisqu'il nous arrive de rester tard le soir. Donc, le matin, si elle est là, elle répond au téléphone comme si c'était nous. Elle gère ça sans problème. Elle prend note et nous dit : « Untel a téléphoné, tel professeur a téléphoné… » Elle accueille, fait des avis en tous genres pour les valves électroniques. Le quotidien si je peux dire. Parce que l'an passé, elle était tout le temps là à mi-temps.

Comme vous alors, elle s'occupe de toutes les charges que vous avez ?
Pas tout à fait ! Par exemple, quand il s'agit d'un texte de fond. Elle peut le lire, nous lui donnons. Nous ne lui cachons pas. Mais c'est TL1 ou moi qui le travaillons. Ce n'est jamais TL3. On ne va pas demander à TL3 de faire un texte ou de faire la publicité, des choses comme ça. Mais maintenant, nous sommes assez déchargés de la publicité. Là aussi, il y a à dire parce que nous devions faire une publicité pour APPA (Association pour les praticiens en psychologie appliquée). Comme chaque année, nous n'avions pas eu le temps de la faire. Donc, là, notre public ne figure pas. On est désolé, mais on ne sait pas faire autrement.

On peut parler des tâches de gestion. Les dossiers d'inscription ont augmenté : de +/- 70 au départ, on en est à combien ?
Je ne sais pas. Je crois de 250 à 300.
Et d'une année à l'autre, ça a tendance à augmenter ? Je l'espère. Maintenant, il faudrait qu'on voie cette année-ci. Il me semble que nous avons eu plus de monde que l'année d'avant, en tout. Puisque nous avions ce fameux bac en sciences de gestion en plus. Et c'était quand même 48 personnes, ça compte ! C'est un fameux groupe.
Et l'aspect pratique du dossier d'inscription… Amélioré, amélioré parce que nous avons un nouveau logiciel sympa, fait par le centre de calcul. **Ça prend moins de temps alors ?** Oui, un beau logiciel ! On nous a fait un beau logiciel. Ça c'est clair. Il n'empêche que les étudiants ne sont pas plus consciencieux pour nous ramener les documents quand il faut. Il faut toujours les suivre un petit peu.

Les envois de documents ?
Nous avons eu l'aide de notre jobiste étudiant pour le moment, pour les envois de rappels. Ça, elle a fait beaucoup d'envois. Moi, je ne m'en suis pas occupée jusqu'à présent pour les dossiers d'inscription. Maintenant, le job a fini la semaine prochaine ! Il faut prendre la relève.

Les contacts avec le service d'inscription ?
Disons que maintenant, nous avons quand même quelques directives. J'ai encore eu ce matin un message e-mail du SIC à cause de Bologne. Donc, il faut qu'on soit un peu plus vigilant sur certaines choses aussi. J'en prends note, mais ça ne saurait pas se simplifier. Ça se diversifie et ça se complexifie. C'est logique puisqu'il y a plus de facultés.

La gestion des horaires. Est-ce plus dur qu'avant ?
Pour la psychopéda, oui ! D'une part parce que nous avons la licence que nous n'avions pas avant. Maintenant, il y a deux horaires avec des cours qui sont communs aux deux. Donc, ça

ne saurait pas non plus se simplifier. C'est un casse-tête chinois, mes collègues me le disent toujours.
C'est à gérer au jour le jour ? Il y a beaucoup de changements ? Les changements, pas trop, mais la mise au point est très difficile. Parce qu'ici, rien n'est systématique en psychopéda. Un professeur vient mardi ; il peut très bien venir trois semaines après un lundi, et la semaine d'après, il viendra le jeudi soir, et puis un jour, ça sera le samedi matin. Donc, un peu comme ça tombe. En fait, ils ont tellement de charges à Mons qu'ils font comme ils peuvent aussi au point de vue des dates. Et les choses se donnent de façon plus ramassée aussi.
Donc, en septembre, il peut encore évoluer aussi, en fin septembre ? L'horaire n'est pas prêt. L'horaire de bachelier n'est pas prêt.
Les étudiants ne savent pas leur horaire ? Non. Les étudiants bacheliers n'ont pas leur horaire. Gros problème pour nous ! Pour eux aussi, mais si c'est un problème pour eux, c'est un problème pour moi ! En sciences de l'éducation, ça va, j'ai pu diffuser un horaire.

Vous avez des informations ? Quand va-t-il se faire ? Non, j'essaie d'avoir des informations. Non ! On m'a dit : « Psycho générale : deuxième semestre ». Je lui ai dit : « Ce n'est pas une bonne idée psycho générale au deuxième semestre. Il faut le mettre d'abord, c'est un cours de base. » On m'a dit : « Au niveau pédagogique, vous avez raison madame. » Mais il n'empêche qu'il ne se donnera pas au premier. Alors, je suis bloquée pour le cours de psycho du développement, pour tous les autres cours « psy ». Et je ne sais plus à quel saint me vouer alors ! C'est embêtant ça vraiment.

Et puis, il y a quelque chose d'assez embêtant au niveau de l'horaire pour moi parce que c'est moi qui m'occupe souvent de l'horaire au niveau de la psychopéda. C'est qu'il y a des profs qui donnent cours à Mons. Je pense à monsieur D. qui donne cours à l'agrégation, au CAPAES, à la licence en sciences de l'éducation. Du coup, il ne va pas venir dédoubler tous ses cours à Charleroi. Donc, ses cours se donnent en même temps que d'autres cours ici à Charleroi et qui font partie du programme complémentaire. Donc, on ne sait rien y faire, c'est des études de bachelier là. Et aucun ne veut en démordre. Tout le monde dit : « Moi, je garde mon cours le samedi matin. » Et l'autre dit : « Moi aussi, je garde mon cours le samedi matin ». Alors, voilà, les deux cours apparaissent à l'horaire. Ce qui n'existait pas auparavant. Voilà, je vous fais part de mon désarroi vis-à-vis de la réalisation des horaires.

Et les autres facultés ?
Elles font ça toutes seules. Nous, on s'occupe simplement de gérer les avis de modification par les valves électroniques. Ça marche du tonnerre les valves électroniques. J'aime bien ! Ça c'est bien.

Au point de vue publicité, on en a déjà touché un mot…
Eh bien, on n'a pas dû s'en occuper autant que d'habitude. Mais, sachez qu'on n'a pas de brochure 2005-2006 pour psychopéda ! On ne sait pas quoi mettre dedans. Non seulement pour les bacheliers, mais même pour la licence en sciences de l'éducation, on ne sait pas quoi mettre puisque au conseil d'administration récemment, les cours obligatoires en première licence sont seulement passés. Donc, on va savoir que dire bientôt, mais on n'a pas su faire de pub. On a dû donner la brochure 2004-2005 tout le temps, alors que nous avons commencé 2005-2006. Ça aussi, c'est un souci !

Mais, ce n'est pas à vous de vous en occuper ?

Si, chaque année, c'est nous qui nous en occupons. Après, nous allons nous-mêmes dire à l'Offset : « Faites-nous en autant ! »

Et les affiches ? Ce n'est pas à nous à s'en occuper. C'est un autre service.

La Bibliothèque ?
Ça, TL3 étant là, nous nous sommes habitués à Vubis. Donc, nous savons utiliser ça aussi. Ça, c'est nouveau aussi. Alors, quand quelqu'un rend un livre, nous savons directement le mettre dans Vubis. Ça, c'est aussi plus facile à gérer. Mais aussi, nous avons TL3 qui travaille mi-temps à la bibliothèque. Donc, ça, c'est aussi une aide. C'est elle qui gère… Oui, principalement, mais nous aussi. On ne lui laisse pas d'office tout à gérer ! On s'en occupe aussi puisqu'elle est mi-temps évidemment.

Informations spécifiques aux étudiants… ?
En 1978, quand ça a commencé cette aventure, très régulièrement, nous écrivions à nos étudiants toutes les trois semaines à peu près. Et on leur donnait toutes sortes de renseignements très utiles. Maintenant, c'est fini tout cela, fini ! On arrive à peine à leur envoyer l'horaire quand on l'a. Et nous ne leur donnons plus suffisamment d'informations.

Mais, je suppose que ça a changé via Internet ?
Ah, oui, Internet, il faudra en parler ça !… Les e-mail. **Je veux dire que ça a remplacé les courriers. Est-ce que vous correspondez…** Oui, mais, c'était quand même… Personnellement, je trouve que ce n'était pas une mauvaise chose toutes les trois semaines ou tous les mois, de faire le point sur les choses urgentes et moins urgentes. Et de leur faire savoir à tous, chez eux, par courrier parce que Internet, c'est très joli, mais, tout le monde n'a pas nécessairement Internet. Beaucoup l'ont, mais pas tous. Donc, moi, à ce niveau-là, je trouve qu'on recule. Personnellement, je trouve que nos étudiants de psychopéda sont beaucoup moins gâtés qu'avant, beaucoup, beaucoup moins gâtés qu'avant. Quand on dit : « gâtés », c'est dans le bon sens. Avant, ce n'était pas qu'ils étaient gâtés, ils étaient suivis. Il y avait un soutien. Maintenant, il n'y a plus de soutien pour nos étudiants de psychopéda… **Il n'y a plus autant de soutien. Mais, quand ils arrivent avec un problème, vous devez les recevoir aussi ?** Oui, bien entendu.

Les inscriptions aux examens ? Oui, ça se fait comme avant. Ça va ! Rien à dire.

Les résultats aux examens, la vérification des programmes… Ça, on en a déjà parlé, les problèmes de la délibé. J'ai parlé de la préparation de la délibé de la licence, qui a foiré ! Pour moi, elle a foiré. Maintenant, ça a été. On a récupéré le tir en deuxième session. Parce qu'en première session, on ne savait pas qu'on allait s'en occuper. En seconde session, on a bien compris qu'on allait devoir s'en occuper. Donc, on a mis le paquet. Apparemment, personne ne rouspète, donc, c'est que ça a bien été régularisé.

Les valves, y en a-t-il plus qu'avant ? Bien sûr ! **Puisqu'il y a plus de formation, il y a plus d'avis ?** Plus d'avis. Il y a les valves électroniques, donc… Ça, on peut dire que c'est une excellente chose. Les valves électroniques, c'est une trouvaille géniale et apparemment, beaucoup de personnes les consultent. Donc, c'est vraiment utile pour toutes les facultés et nous avons pris le pli, chaque fois qu'il y a un avis, on le met sur les valves électroniques.

D'ici, est-ce facile d'organiser les valves, de suivre…

Nous avons un système que nous trouvons… Pour ce qui concerne la formation permanente, nous avons un gros classeur où nous mettons tous les horaires des différentes facultés. Nous faisons un planning journalier, que nous faisons un mois à l'avance. Comme ça, nous savons chaque jour ce qui se passe en soirée. On l'inscrit en bas au tableau, comme ça, les gens savent où aller quand ils rentrent car ça change d'un jour à l'autre en fonction du nombre d'inscrits. Et donc, nous savons que les informations de ce type-là sont dans ce classeur-là. Ça se passe bien, je crois.

Au point de vue encadrement des étudiants, est-ce que vous voyez quelque chose d'autre ?
Sur ce point-là, vous voyez bien comment les choses se passent à la Cellule : un étudiant arrive. Quelque fois, il veut simplement un peu se rassurer. Celui qui vient d'arriver avait encore le programme de l'année passée. Bon, maintenant, il sait un tout petit peu mieux comment cela va se passer et … C'est toujours très agréable, les contacts avec les étudiants. Toujours ! Et très constructif. Vraiment !

Y en a-t-il plus qu'avant ? Il y a plus de monde, donc, il y a plus d'entretiens ! Ça me semble assez logique. Je ne vois pas comment répondre autrement.

Donc, vous êtes toujours au courant pour conseiller au point de vue contenu des cours ?
Contenu des cours, certainement pas. Surtout pas pour la licence en sciences de l'éducation puisque nous n'avons plus assez de temps. Comme je vous le disais, on ne sait même plus leur écrire pour dire : « Il faut faire ceci ou cela ». Donc, on aurait bien besoin qu'on nous laisse un peu d'espace pour qu'on puisse mieux cerner ce que les professeurs demandent pour chaque cours. Et diffuser cette information-là. Avoir le temps de prendre contact avec les professeurs. Mais alors… c'est une question de temps. Il faudrait dire : « Bien, Monsieur Untel pour votre cours, qu'est-ce que vous allez faire cette année-ci ? »
Et puis après, nous lui enverrions une petite lettre en disant : « Est-ce que nous avons bien compris ? » Et qu'il y ait vraiment un suivi comme cela. Mais ça, on ne saurait plus.

Vente de syllabus, prêt de matériel ?
Ça se passe très bien ! Ça se passe très bien parce que je ne m'occupe pas de la comptabilité. C'est TA4 ou TL1 qui pourraient en parler. Moi, je ne m'en occupe pas. Donc, c'est facile pour moi. Je trouve les syllabus dans l'armoire, je regarde les prix et je vends. Mais, tout le côté négatif, ce n'est pas moi qui l'ai.

Il y en a plus qu'avant ? Devinez ! Regardez, derrière vous pour les bacheliers en sciences de gestion, première bachelier à gauche, à droite deuxième bachelier. Avant, ça n'existait pas ça. Il a fallu innover un peu. Des syllabus qu'on n'avait même pas du tout. Donc, des nouveaux syllabus.

Les examens : la surveillance ? Exagéré ! Exagéré ! Ils exagèrent. Les profs de sciences éco nous disent de surveiller tel examen. Ils ne nous demandent pas tellement notre avis d'ailleurs : « Je ne viens pas surveiller ! ». Et si les étudiants nous posent une question, que répondre ? Vous comprenez ?

Vous avez le droit de refuser ? Comment faire ? **Mais, vous avez des permanences à assurer ici ?** Ah oui ! Alors, ce qu'on fait, on multiplie les permanences à beaucoup, à plusieurs personnes. Ça a été inévitable. Donc, nous sommes souvent là. Nous avons été très souvent là à trois ou à quatre depuis le 16 août. Obligé ! Puisque, quelque fois, il y a deux

salles où il y a examen. Ça fait deux personnes bloquées là-bas. Plus une ici, bloquée à la permanence, ça fait trois. Et ça, ça complique les choses aussi. Là, ils exagèrent au niveau des surveillances. En psychopéda, heureusement que ça existe le fait que nous puissions surveiller. Parce que sinon, je n'arriverais même pas à mettre au point l'horaire des examens. Si je dois attendre que le prof me donne une date qui lui convient lui, il n'y aura jamais d'horaire.

Les surveillances d'examen existaient déjà avant ? Oui, mais pour la psychopéda. Alors, ce que je dois dire aussi d'autre, pour les sciences, ils sont très autonomes. Il n'y a vraiment que pour les examens d'admission qu'ils nous sollicitent. Sinon, pour le reste, en sciences, ils sont très autonomes.

D'accord. Au point de vue des examens d'admission, c'est la même organisation qu'avant ?
C'est plus compliqué puisqu'il y avait examen d'admission pour la licence en informatique. Facile, ce n'est pas nous qui faisons les questions ni rien !
La licence en gestion de l'entreprise, chaque fois, il y a plusieurs examens d'admission et chaque fois avec des séances préparatoires, et des séances de questions-réponses. Donc, c'est aussi à organiser ça.
La licence en sciences de l'éducation, c'est TL1 avec le responsable, et un professeur ou l'autre. Mais, c'est nous qui surveillons ; c'est nous qui reproduisons les documents ; c'est nous qui prévenons les étudiants. Et cette fois-ci, ils étaient 60 à passer l'examen d'admission. Ce n'est pas rien, c'est une belle salle. En sciences aussi, ils étaient très nombreux. Donc, ça aussi ça s'est compliqué. Après, il faut leur donner les résultats et leur expliquer qu'ils peuvent venir s'inscrire. Alors, on fait l'oral de rattrapage enfin. Ça se complique aussi.
Maintenant aussi, il y a l'admission à la licence en psychologie, mais ça, cela concerne toujours très peu de monde, pour les assistants en psychologie.

Faites-vous encore des activités scientifiques ?
On ne peut pas dire qu'on n'en fasse plus du tout. Mais, on ne va plus à des colloques. On ne va nulle part. Mais, ça nous arrive chaque année de devoir aller quelque part : une fois à Louvain-la-Neuve, une fois à Bruxelles. Ça nous arrive chaque année. Mais, ce n'est pas prenant dans notre horaire. Mais, par « activités scientifiques » je voyais plutôt donner des renseignements plus sur le fond à des étudiants. Pas seulement les modalités d'organisation pratique, mais aussi aller un petit peu plus au fond dans les cours. **Des événements d'information ?** Oui, information qui n'est pas purement administrative parfois. Je ne sais pas si je réponds à votre question ? **Je pensais notamment à des statistiques que vous faisiez avant.**
Ah oui, ça fait un moment qu'on n'en fait plus. Je ne vois vraiment pas comment on le ferait d'ailleurs.

Si c'était à refaire, ce serait préférable un système comme c'était avant ou comme maintenant ?
Un système comme avant. Maintenant, avec l'expérience que nous avons et le système du départ, on n'aurait plus rien à faire. Puisque tout est mis en place. Donc, si nous n'avions plus que 75 étudiants à gérer dans une faculté, on s'ennuierait. Parce que tout est mis en place. A ce moment-là, nous avons dû penser aux congés-éducation. Mettre ça au point. Maintenant, tout est en route. Tandis qu'à cette époque-là, rien n'était en route. On a dû penser à comment gérer les dossiers d'inscription. Tout cela n'existait pas. Là, c'était vraiment créer quelque chose. Mais une fois que c'est créé et qu'on reste avec le même nombre d'étudiants, on

s'ennuie. Tandis qu'ici, on n'a pas le temps de s'ennuyer. Ça s'est vrai. On n'a même plus le temps de respirer vraiment. Ça devient difficile. Quelque fois, TL1 arrive, je lui dis bonjour 3 heures après son arrivée parce que je n'ai pas eu le temps de lui dire bonjour. C'est quand même un peu fort !

Donc, il y a plus de stress qu'avant ? Ah, mais ça, bien sûr ! C'est certain. Ça, c'est certain. Je crois que TL1 dira la même chose que moi. On en parle souvent TL1 et moi. C'est normal, nous sommes les deux temps pleins. Donc, on se concerte et se comprend. Heureusement ! L'ambiance est bonne. Ça, je peux dire que l'ambiance est bonne. Toujours. Nous avons eu notre job étudiant. Elle était contente et a dit : « J'adore travailler avec vous ». Donc, c'est quand même que, malgré le travail et tout (Vous arrivez juste dans la période où on est un peu bousculé), l'ambiance est bonne et sympa. C'est normal.

Si je résume, vos tâches se sont multipliées, diversifiées et complexifiées ? Certainement !

Un autre mot à ajouter ? Je veux dire qu'on se disperse un peu. C'est le danger.

Des besoins à satisfaire au niveau du travail ou de l'organisation ? J'aimerais parfois pouvoir poser une question à nos supérieurs et recevoir une réponse. **Vous avez déjà essayé ?** Oui, mais je n'ai pas eu de réponse. Et le pire, c'est que je comprends les supérieurs. C'est ça qui est le pire. Vous savez, réclamer dans le vague, ça ne sert à rien. Je comprends bien que c'est un peu général. Je me dis qu'il faudrait que l'université ait une politique d'ensemble, de bien voir où elle va et qu'elle mette les moyens pour le faire. Parce que, si elle veut se diversifier sans mettre les moyens, « on va droit dans le mur ». Si, par exemple, le café à côté n'est pas changé en salle de cours, on verra ce que ça va donner. Moi je suis prête… On veut bien installer une salle dans les corridors. On veut bien tout faire, nous, mais il faut quand même que ça reste raisonnable. C'est très joli d'avoir une politique d'expansion, mais il faut aussi… Je pense que nos responsables ne pensent pas à l'aspect pratique. Nous ici, on est obligé de penser à l'aspect pratique.

A Mons, ils ne se rendent pas compte très bien de comment ça se passe ici non plus. Parce qu'à Mons, il y a plusieurs services. Ici, il n'y en a qu'un, c'est le nôtre. Alors, chaque service trouve que nous dysfonctionnons. Le SIC trouve que nous faisons très mal notre travail d'inscription. Le service social trouve quelque fois que nous faisons très mal notre travail parce qu'on ne donne pas le bon formulaire au bon moment, etc. Mais, il faut qu'ils sachent que nous, on n'a pas qu'un service à gérer. Enfin, on fait pour le mieux de ce qu'on peut. Mais quelque fois, c'est vrai que nous... Si nous n'étions que service d'inscription, tu penses bien qu'on deviendrait performant, on deviendrait des génies de l'inscription, me semble-t-il !

10. Phases du processus-type d'accompagnement des adultes en reprise d'études à l'Université de Valenciennes et du Hainaut-Cambrésis (UVHC)

Accès (Phase 0)	
Objet ?	Cette procédure décrit les modalités d'accès des ARE au sein de l'UVHC et l'organisation des relations avec les relais externes.
Quoi ?	Informer les ARE sur l'accès possible à l'université.
Pour quoi ?	Rassurer les ARE. Valoriser la VAP Les guider vers une personne habilitée à ouvrir le passeport (phase 1).

Accueil (Phase 1)	
Objet ?	Cette procédure décrit les modalités d'accueil téléphonique, physique, e-mail, fax, courrier de tout ARE s'adressant à l'UVHC pour répondre au mieux à sa demande d'information.
Quoi ?	Répondre à la question de départ de l'ARE. L'informer sur le processus d'accompagnement. Enclencher le processus d'accompagnement.
Pour quoi ?	Pour garder une trace du contact.

Pré orientation (Phase 2)	
Objet ?	Cette procédure décrit les modalités de vérification du projet professionnel ou personnel et de proposition de plan(s) de formation.
Quoi ?	Vérifier le projet professionnel ou personnel. Proposer une ou des formations.
Pour quoi ?	Identifier les différents plans de formation permettent d'atteindre les objectifs du projet professionnel ou personnel en un temps plus ou moins court.

Information (Phase 3)	
Objet ?	Cette procédure décrit les modalités d'information détaillée sur la ou les formations UVHC proposées.
Quoi ?	Donner toutes les informations sur les conditions de réalisation. Caractériser le contenu et les modalités de mise en œuvre de la formation.
Pour quoi ?	Pour vérifier l'intérêt de l'ARE pour la formation en question.

Positionnement (Phase 4)	
Objet ?	Cette procédure décrit les modalités: - d'évaluation des chances de réussite du plan de formation; - de définition des modules (y compris de mises à niveau éventuelles); - d'évaluation des possibilités de VAP.
Quoi ?	Evaluer les chances de réussite du plan de formation. Définir les modules. Evaluer les possibilités de VAP (pré-instruction du dossier).
Pour quoi ?	Pour augmenter le taux de réussite sans recourir à un allongement abusif des plans de formation.

Construction (Phase 5)

Objet ?	Cette procédure décrit les modalités d'accompagnement de l'ARE dans les démarches qui l'amèneront à l'entrée en formation (inscription, VAP, financement, rémunération,…).
Quoi ?	Constituer les différents dossiers. Transmettre le dossier d'inscription au service Scolarité.
Pour quoi ?	Etablir la couverture financière (financement, rémunération,…). Assurer l'accès à la formation dans les conditions requises (VAP).

Entrée en formation (Phase 6)	
Objet ?	Cette procédure décrit les modalités d'entrée en formation des ARE.
Quoi ?	Mettre en relation l'ARE et son référent. Régler tous les problèmes liés à l'entrée en formation dans un délai d'un mois à compter de la rentrée. Etablir le calendrier des actions de suivi (Phase 7).
Pour quoi ?	Minimiser les doutes de l'ARE, éventuellement lui redonner confiance.

Suivi (Phase 7)	
Objet ?	Cette procédure décrit les modalités de suivi de l'ARE pour l'ensemble du plan de formation.
Quoi ?	Permettre la réussite du plan de formation et sa réévaluation en cours de formation.
Pour quoi ?	Améliorer les taux de réussite tout en maintenant des temps de formation courts. Faciliter la prise de décision dans l'admission soit en année supérieure, soit dans une autre composante.

Valorisation (Phase 8)	
Objet ?	Cette procédure décrit les modalités de valorisation de la formation suivie, auprès d'une entreprise ou dans le cadre d'une recherche d'emploi.
Quoi ?	Aider l'ARE à valoriser la formation reçue dans sa recherche d'emploi ou au sein de son entreprise.
Pour quoi ?	Pour l'ARE, avoir une meilleure reconnaissance au sein de l'entreprise. Pour l'UVHC, avoir un meilleur taux de placement et valoriser l'action de formation auprès des demandeurs d'emploi et des salariés.

Insertion (Phase 9)	
Objet ?	Cette procédure décrit les modalités de suivi d'insertion des ARE après leur sortie de formation.
Quoi ?	Réaliser des enquêtes de suivi d'insertion 6 mois après la sortie de formation. (Ces enquêtes complètent celles réalisées par le service statistique dont la périodicité est différente).
Pour quoi ?	Répondre au besoin des financeurs: taux d'insertion des demandeurs d'emploi 6 mois après leur sortie de formation.

11. Guide d'entretien

1. Accès

Modalités d'accès des adultes au sein de la FPMs et de l'UMH, et organisation des relations avec les relais externes.

Disponibilité de l'information sur l'accès des adultes à l'université, au sein même des institutions *(Elaboration de l'information, diffusion de l'information).*

Disponibilité de l'information sur l'accès des adultes à l'université, en dehors des institutions *(Elaboration de l'information, diffusion de l'information).*

Représentation *(Visites d'établissement, journées portes-ouvertes, salons des formations,…)*

2. Accueil

Modalités d'accueil téléphonique, physique, e. mail, courrier de tout adulte s'adressant à l'université.

Si ce n'est pas le service directement compétent *(Trace conservée, explications de l'organisation de l'université, réorientation du demandeur).*

Si c'est le service directement compétent *(Trace conservée, explications de l'organisation de l'université).*

3. Préorientation

Modalités de vérification du projet professionnel ou personnel et de proposition de plans de formation.

Vérification de l'existence d'une possibilité de formation *(Bases de la discussion, critères pris en compte, renseignements sur les conditions d'accès).*

Proposition de différentes formations *(Si la personne a déjà une idée précise, si la personne n'a pas de demande précise).*

Aucune formation n'est possible dans l'institution *(Réorientation du demandeur, renseignements divers sur les orientations).*

4. Information

Modalités d'information détaillée sur la ou les formations de l'UMH ou de la FPMs.

Sources d'information *(Documents disponibles dans l'institution, ce peut être fourni au demandeur).*

Information proprement dite *(Conditions de réalisation de la formation, contenu et modalités des tests d'admission et de mise en œuvre de la formation, aides possibles).*

Différences selon le canal de communication *(Critères de choix des documents à envoyer).*

Séances d'information *(Organisation, invitation de candidats potentiels).*

5. Positionnement

Modalités d'évaluation des chances de réussite du plan de formation, de définition des modules et d'évaluation des possibilités de VAP.

Examen du dossier du candidat *(Constitution du dossier du candidat, mise à l'examen de ce dossier, information du candidat).*

Tests d'admission *(Possibilités de préparation à ce test, modalités d'inscription à cette épreuve, diffusion des résultats au sein de l'institution, information des candidats sur leurs résultats).*

Programmes spéciaux *(Preuves à fournir par le candidat, document par lequel l'institution accorde au candidat ce programme spécial).*

Dispenses ponctuelles *(Estimation des possibilités de dispenses pour des cours particuliers, explications données aux candidats).*

6. Construction

Modalités d'accompagnement de l'adulte dans les démarches qui l'amèneront à l'entrée en formation.

Inscription *(Marche à suivre, relations avec le service inscription).*

Payement des frais d'inscription *(Différentes possibilités, relations avec le service social).*

Possibilités d'aides extérieures à l'université: congé - éducation payé, bourses d'étude, chèques formation,… *(Ce que doit faire l'étudiant, ce que doit faire l'université).*

Dispenses de cours *(Marche à suivre, retour d'information à l'étudiant).*

Inscriptions particulières: dispenses de durée, inscriptions sous condition *(Marche à suivre, retour d'information à l'étudiant).*

7. Entrée en formation

Modalités d'entrée en formation des adultes.

Horaire des cours *(Elaboration, diffusion, localisation).*

Notes de cours *(Disponibilité, relations avec l'édition des cours).*

8. Suivi

Modalités de suivi de l'adulte pour l'ensemble du plan.

Durant l'année *(Gestion et information au jour le jour en ce qui concerne : les horaires et les locaux, les valves, les cours, les examens, la bibliothèque, les échanges entre étudiants, les attestations de congé-éducation, les relations étudiant-professeur. Les réponses aux questions, les informations sur la vie et les activités de l'université).*

Examens *(Elaboration de l'horaire, diffusion de l'horaire, diffusion des résultats, préparation de la délibération, diffusion des résultats de la délibération).*

Transition d'une année à l'autre *(information sur les modalités de réinscription, information sur la sauvegarde des notes obtenues).*

9. Valorisation

Modalités de valorisation de la formation suivie, dans l'entreprise ou dans le cadre d'une recherche d'emploi.

Relais avec les services compétents.

Preuves fournies à l'étudiant de la formation suivie *(Diplôme, complément au diplôme).*

Mise en contact des étudiants et d'employeurs potentiels *(Organisation d'une telle rencontre).*

Information des étudiants adultes sur les opportunités professionnelles *(Gestion des offres d'emploi et diffusion de l'information).*

10. Insertion

Modalités de suivi d'insertion des adultes après leur sortie de formation.

Information des étudiants sur les activités de l'université *(Bulletin d'information, association d'anciens).*

Enquête de suivi d'insertion *(Service responsable, utilisation de l'information).*