

Évaluation du bachelier en Comptabilité 2016-2017

RAPPORT D'ÉVALUATION École Pratique des Hautes Études Commerciales – Promotion sociale (EPHEC EPS)

Comité des experts :
M. Fabrice Hénard, président
M. Bademba Bah, Mme Christiane Bughin, M. Xavier Lejeune, expert.e.s.

26 juin 2017

INTRODUCTION

L'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur (AEQES) a procédé en 2016-2017 à l'évaluation du bachelier en Comptabilité. Dans ce cadre, le comité des experts susmentionné¹, mandaté par l'AEQES et accompagné par un membre de la Cellule exécutive, s'est rendu les 28 et 29 novembre 2016 à l'École pratique des hautes études commerciales – Promotion sociale (EPHEC EPS). Le présent rapport rend compte des conclusions auxquelles sont parvenus les experts après la lecture du dossier d'autoévaluation de l'établissement et à l'issue des entretiens et des observations *in situ*.

Tout d'abord, les experts tiennent à souligner la coopération de la coordination qualité et des autorités académiques concernées à cette étape du processus d'évaluation externe. Ils désirent aussi remercier les personnes rencontrées au cours de la visite : deux représentants des autorités académiques, huit membres du personnel, quatorze étudiants, sept diplômés et un représentant du monde professionnel.

Après avoir présenté l'établissement, le rapport revient successivement sur les constats, analyses et recommandations relatifs aux cinq critères du référentiel d'évaluation AEQES² (sur lequel s'est basé l'établissement pour mener son autoévaluation) :

- 1 la gouvernance et la politique qualité ;
- 2 la pertinence du programme ;
- 3 la cohérence interne du programme ;
- 4 l'efficacité et l'équité ;
- 5 la réflexivité et l'amélioration continue.

Enfin, le rapport se termine par une synthèse des forces, points d'amélioration, opportunités et risques, ainsi que des principales recommandations.

Ce rapport a pour objectif d'aider l'établissement à construire son propre plan d'amélioration et de mettre à disposition d'un large public une information sur le programme d'études évalué.

¹ Composition du comité des experts et bref *curriculum vitae* de chacun de ses membres disponibles sur : http://aeqes.be/experts_comites.cfm (consulté le 20 mars 2017).

² AEQES, *Référentiel d'évaluation AEQES*, 2012, 4p. et AEQES, *Référentiel et guide de rédaction et d'évaluation*, 2012, 62 p. En ligne : http://www.aeqes.be/infos_documents_details.cfm?documents_id=246 (consulté le 20 mars 2017).

PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

L'École Pratique des Hautes Etudes Commerciales Enseignement Supérieur de Promotion Sociale (EPHEC EPS) a été créée en 1969. La présence dans son nom du mot « pratique » marque clairement les objectifs et les contenus des matières organisées. Son conseil d'administration agit en tant qu'organe du Pouvoir Organisateur (PO).

Outre le bachelier en comptabilité, l'école de promotion sociale EPHEC EPS forme des bacheliers en assurances, gestion des ressources humaines, fiscalité, informatique et marketing. En 2014-2015, la population totale des étudiants inscrits dans la section bachelier en Comptabilité représentait plus de 30% de la population totale de l'établissement.³

³ Source : établissement.

Critère 1

L'établissement/l'entité a formulé, met en œuvre et actualise une politique pour soutenir la qualité de ses programmes

Dimension 1.1 : Politique de gouvernance de l'établissement

Dimension 1.2 : Gestion de la qualité aux niveaux de l'établissement, de l'entité et du programme

Dimension 1.3 : Élaboration, pilotage et révision périodique du programme

Dimension 1.4 : Information et communication interne

CONSTATS ET ANALYSE

[Politique de gouvernance de l'établissement]

- 1 Le comité constate le soin apporté par l'EPHEC-EPS à décrire ses missions, ainsi que sa stratégie qui se décline en objectifs spécifiques et opérationnels. Les missions de la promotion sociale et la stratégie de l'établissement sont connues, portées et mises en œuvre de façon harmonisée par l'ensemble du corps enseignant, titulaire et intervenants extérieurs. La culture d'établissement prend forme à l'EPHEC-EPS
- 2 Le comité constate également que l'EPHEC-EPS envisage son développement sur l'aire géographique du pôle académique de Bruxelles, en visant une coopération plus étroite avec la Haute École –située dans les mêmes locaux. Ainsi l'établissement a voulu élaborer sa stratégie en incluant l'asbl EPHEC et la Haute École EPHEC. Cette coopération devrait aboutir à une stratégie « EPHEC 2020 » concertée.
- 3 En outre, le comité constate l'engagement actif de la direction dans les instances locales de réflexion et de pilotage de l'enseignement supérieur et de la promotion sociale (ex. collèges des directeurs, GTS Economie supérieure ou la Commission Sous Régionale de Bruxelles, dont l'EPHEC anime le secrétariat ; participation aux travaux des réseaux de promotion sociale comme celui de l'ADEPSOC⁴). L'établissement participe systématiquement aux réunions du pôle de Bruxelles (ex. réunions des directeurs d'établissements de promotion sociale). Le comité constate que ces efforts positionnent stratégiquement l'EPHEC-EPS et lui permettent un développement ambitieux, et concerté avec les autres établissements d'enseignement supérieur. Il devrait à terme en découler logiquement une offre de formation plus cohérente en matière de comptabilité pour le bénéfice de l'étudiant sur ce territoire.
- 4 Ces démarches permettent à la direction de connaître son territoire et les évolutions de la carte de l'enseignement supérieur et de positionner l'enseignement en promotion sociale au regard des autres formes d'enseignement supérieur, nombreuses sur Bruxelles. Le comité salue ainsi l'ancrage local et le travail de connexion permanent effectué par l'EPHEC-EPS dans le but de promouvoir la promotion sociale, d'en rappeler les spécificités, mais également d'articuler la promotion sociale avec les autres systèmes d'enseignement et de formation au sein du pôle bruxellois et de la FWB.
- 5 Le comité souligne la structuration de la gouvernance de l'établissement, à la fois verticalement, et horizontalement entre direction/enseignants/étudiants/personnels de support technico-administratif. Sans multiplier les réunions, la direction est parvenue à créer les espaces de discussions, de composition différente selon les sujets traités, propice à une gouvernance participative. Cette approche conjugue une direction forte de l'établissement inscrite dans une stratégie et des orientations claires, et un mode de fonctionnement au jour le jour assumé par des équipes responsabilisées, tout en associant les enseignants et les étudiants à la réflexion sur la qualité et à l'organisation de la formation. La direction a parallèlement soutenu la coordination pédagogique des sections et à favoriser dans le même temps leur transversalité pour prévenir l'effet de silo qui aurait pu prévaloir. Cette approche par section et intersection facilite la réflexion sur la qualité des formations à la fois au niveau de l'établissement et au niveau de chaque bachelier. Là encore, le comité souligne le souci de la direction de concilier une vision « macro »

⁴ Association pour le développement de la promotion sociale catholique.

- (établissement positionné sur un territoire qu'il connaît) et une vision « micro » portée par les coordinateurs pédagogiques, eux-mêmes en lien direct avec les enseignants et les étudiants.
- 6 Le comité souligne le soin de la direction de formaliser des fonctions qui étaient assurées plus ou moins empiriquement dans le passé. Ainsi, l'établissement compte aujourd'hui un coordinateur TFE, un coordinateur VAE, un coordinateur qualité et un coordinateur pour les stages et un autre pour les langues.
 - 7 Enfin, le comité constate le résultat des efforts de la direction engagée dans la rénovation des processus administratifs. Les fonctions des personnels ont été clarifiées et le traitement des dossiers rendu plus efficace. Pour cela, des réunions avec les personnels techno-administratifs sont organisées régulièrement avec la direction, de nouveaux logiciels de gestion ont été acquis, les processus ont été rationalisés. L'équipe, marquée par un turn-over important, s'est récemment stabilisée.
 - 8 L'établissement est conscient des efforts qu'il reste à mener sur la communication interne. L'auto-évaluation a révélé le faible niveau de connaissance des étudiants sur le mode de gouvernance de l'établissement.

[Gestion de la qualité aux niveaux de l'établissement, de l'entité et du programme]

- 9 Le comité salue la capacité de l'EPHEC-EPS à définir une politique de la qualité, indiquant les objectifs à atteindre et inscrivant la démarche dans un processus collaboratif. Clairement, l'établissement s'est doté des moyens humains et techniques pour identifier les problèmes et repérer les bonnes pratiques. Le comité constate que l'ensemble des activités et des processus qui leur sont liés sont analysés en interne (les TFE, les stages, les examens, les raisons de l'abandon, l'insertion professionnelle, les événements). Le comité identifie comme bonne pratique les baromètres annuels mis en place par section, qui ont abouti à des plans d'action pédagogiques. Même si le DAE considère que l'impact pédagogique de ces actions qualité pourrait être davantage visible, le comité estime quant à lui que les conditions sont réunies pour que l'établissement puisse piloter finement la formation.
- 10 L'établissement décrit avec précision les fonctions de la coordinatrice qualité, chargée du processus de développement continu et collaboratif de la qualité. Le comité souligne l'engagement fort de la direction dans la coordination qualité, à travers l'affectation de périodes supplémentaires, en sus de celles affectées par le dossier pédagogique.
- 11 La qualité est envisagée par l'EPHEC-EPS comme une démarche institutionnelle, reposant sur un engagement de la direction, une animation par une coordinatrice dédiée et une approche transversale (intersection) impliquant toutes les catégories de parties prenantes : l'ensemble des enseignants, les personnels technico-administratifs, les étudiants et les parties extérieures). Le comité considère que cette démarche est appropriée pour l'EPHEC-EPS et entre en bonne résonance avec la stratégie de l'établissement de mieux se connaître et se piloter. Le comité note la volonté de mutualisation des pratiques en matière d'assurance qualité, qui prend forme au niveau de l'établissement et non indépendamment au sein de chaque bachelier. Il appartient à la coordination de section d'animer la démarche qualité au niveau du bachelier et de faire le lien avec la coordinatrice qualité. Cette démarche assure un développement harmonieux et systémique de la démarche qualité, qui se traduit par l'usage d'outils communs (ex. grilles d'évaluation) et des processus partagés. Le comité note que le DAE détaille concrètement les outils et méthodes utilisés dans la démarche qualité, démontrant une maîtrise de la démarche à l'échelle institutionnelle et une vision concrète applicable sur le terrain, au sein de chaque section. Au niveau du bachelier comptabilité, les enseignants et les personnels connaissent les objectifs poursuivis par l'assurance qualité et les modalités de mise en œuvre.
- 12 Le comité souligne la capacité de l'établissement à identifier les responsabilités de chacun (direction, coordination, personnels, enseignants, étudiants) dans le schéma PLAN/DO/CHECK/ACT, les processus associés et les modes de reddition de compte. Il y a donc une articulation entre la stratégie poursuivie de l'établissement, et les moyens mis en œuvre pour y parvenir.

- 13 La réflexion sur l'organisation et la modernisation des processus administratifs a impliqué l'ensemble des personnels, enseignants ou non. Le comité salue le soin particulier à impliquer les personnels technico-administratifs dans la réforme engagée. Ancrer sur le vécu de terrain, la réforme donne du sens à une stratégie d'établissement qui aurait pu paraître abstraite pour ceux qui n'en sont pas directement les maîtres d'œuvre. Ce risque a été écarté.
- 14 L'établissement a mis en place plusieurs canaux de communication qui impliquent les étudiants à différentes périodes de l'année (en début et en cours d'année notamment). Des sondages et enquêtes sont menées et les résultats analysés. Le comité reconnaît les efforts notables de l'établissement pour présenter et discuter des résultats avec étudiants (ex. les résultats du baromètre annuel organisé par l'établissement sont discutés avec les étudiants). Ces résultats sont également commentés avec le coordinateur de section, et les différents coordinateurs de l'établissement, en premier lieu la coordinatrice qualité qui agrège les résultats. Des innovations sont menées pour susciter l'intérêt des étudiants (ex. les consultations organisées sous forme de *speed-rating*). En revanche, le comité constate l'absence de systématisation de l'évaluation des enseignements (expliquée dans le DAE). Il s'agit pourtant d'un outil essentiel, qui viendrait utilement compléter l'arsenal d'outils existants (comme les réunions participatives organisées régulièrement, baromètres, entretiens individualisés avec les étudiants en difficultés, *speed dating*...).
- 15 La démarche d'auto-évaluation dans le cadre de l'intervention de l'AEQES a généré une dynamique, que l'établissement a souhaité pérenniser. La succession de deux évaluations de l'AEQES a été considérée comme une opportunité d'améliorer les processus de qualité interne, ce qui a été fait. Le comité partage avec l'établissement le constat que maintenir une dynamique d'évaluation interne reste un défi, comportant le risque de sur-mobilisation des parties prenantes. Il s'agit pour l'établissement aujourd'hui d'identifier les leviers et la fréquence d'évaluation adéquate qui permettront de poursuivre la démarche qualité interne dans les meilleures conditions. Le comité est confiant, à l'analyse du plan de route et des échéanciers que s'est fixée la direction pour la mise en œuvre progressive de la politique qualité.

[Élaboration, pilotage et révision périodique du programme]

- 16 Le comité estime que l'organisation décentralisée dans l'élaboration, le pilotage et l'actualisation du bachelier est efficace. Le coordinateur de section joue un rôle central de jonction entre la politique et la stratégie de l'établissement et la pratique sur le terrain. Il informe et coopère avec les autres coordinateurs (qualité, de section, VAE, langues) et la direction, de même qu'il travaille au plus près des enseignants de la section comptabilité. Le choix du coordinateur fut donc essentiel, pour garantir un fonctionnement optimal au niveau de chaque bachelier mais également transversalement.
- 17 Les enseignants évoluent de manière autonome pédagogiquement mais travaillent dans un cadre établi par la direction. Ils sont soutenus par le coordinateur de section pour utiliser les outils communs (ex. grilles d'évaluation) et également pour identifier leur marge d'autonomie. Ainsi, le dossier pédagogique n'est pas jugé comme une contrainte par les enseignants, qui peuvent jouir d'une grande créativité (ex. dans l'organisation des modules, dans les pédagogies, dans l'évaluation des étudiants...) sous l'impulsion et l'appui bienveillant du coordinateur de section et des autres coordinateurs.
- 18 Les baromètres par section offrent au coordinateur un tableau de bord actualisé sur les avancées et les obstacles repérés. Ils permettent d'animer des réunions pédagogiques sur la base de faits démontrés. Les enseignants apprécient cette approche, qui tend à substituer aux avis subjectifs une démarche méthodologiquement rigoureuse et plus rationnelle.
- 19 Le comité prend note du souhait de l'établissement de participer à un groupe de travail pour réviser le dossier pédagogique (DP) commun à tous les établissements d'enseignement de promotion sociale. L'implication de l'établissement dans le groupe de travail du secteur économique supérieur prépare déjà cette tâche.

[Information et communication interne]

- 20 Le comité souligne l'informalité des communications en interne, tant avec la direction, qu'entre enseignants et avec les étudiants (emails notamment).
- 21 Le comité estime toutefois que la communication informelle rencontre ses limites lorsqu'elle ne permet pas la réflexion ni l'action commune. En outre, nombreux sont les enseignants qui n'ont pas de périodes longues en présentiel dans l'établissement, et qui demeurent difficiles à mobiliser. Or, l'EPHEC-EPS entend développer une transversalité que ses outils actuels ne permettent pas forcément encore. La création du site SharePoint devrait faciliter cette transversalité, la fluidité des informations et l'implication à distance des parties prenantes.
- 22 L'autre limite de la communication informelle tient au manque de prise de distance qu'elle induit entre individus, particulièrement entre enseignants et étudiants. Le comité considère qu'il n'existe pas de processus qui permettraient à ces derniers d'informer ou d'alerter la coordination ou la direction sur des problèmes rencontrés. Les évaluations des enseignements constituent une précieuse source d'information, mais elles ne permettent pas toujours d'aborder des problèmes de fonds ou bien les étudiants se méfient des risques liés à la levée de l'anonymat (ex. si un enseignant n'est pas performant, il n'est guère possible à l'étudiant de lui en parler directement).

RECOMMANDATIONS

- 1 Optimiser les usages de la plateforme SharePoint pour conduire les projets en commun, mener les réflexions transversales.
- 2 Inciter à l'évaluation des enseignements dans le cadre de la politique qualité de l'établissement, qui bénéficie d'une bonne adhésion de la part des enseignants.

Critère 2

L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer la pertinence de son programme

Dimension 2.1 : Appréciation de la pertinence du programme

Dimension 2.2 : Information et communication externe

CONSTATS ET ANALYSE

[Appréciation de la pertinence du programme]

- 1 Le Comité reconnaît que l'ancrage de l'EPHEC-EPS en tant qu'établissement impliqué sur son territoire au sein du pôle bruxellois et de la FWB offre l'opportunité de comprendre l'évolution des formations supérieures. Concernant le bachelier en Comptabilité proprement dit, le comité estime en revanche que les partenaires économiques sont insuffisamment impliqués. Les relations avec les partenaires reposent d'abord sur les réseaux que se constituent les enseignants, souvent de manière individuelle. Il manque une approche davantage mutualisée entre enseignants – au sein et entre sections- qui permettrait d'accroître les échanges avec les partenaires de manière davantage coordonnée.
- 2 L'EPHEC-EPS a peu développé les relations avec les diplômés, qui ne sont pas mobilisés ouvertement pour évaluer la pertinence et la qualité de la formation.
- 3 L'EPHEC-EPS organise rarement des temps de rencontre entre les étudiants et les employeurs (très peu d'événements sont organisés, par exemple des interventions de professionnels durant et en dehors de cours). Les étudiants rencontrent –certains découvrent- le monde de la comptabilité lors de leurs stages, et n'y sont guère exposés en dehors. L'EPHEC-EPS est présente aux salons de type SIEP, mais la qualité et la spécificité de son offre de formation et du bachelier en comptabilité en particulier, mériteraient d'y être mises en valeur.
- 4 Le comité salue le souhait de l'EPHEC-EPS de chercher à renforcer sa coopération avec la Haute École. Il considère que l'EPS devrait davantage mettre ses atouts en avant (ex. la professionnalisation de la formation, la proximité des enseignants auprès des étudiants, l'encadrement des stages...) pour que la relation soit mieux équilibrée entre les deux établissements.
- 5 Le comité souligne le problème de motivation et des niveaux en langues des étudiants de l'EPHEC. Malgré la création d'un poste de coordination des langues, il manque à l'établissement une politique linguistique ambitieuse, qui tiendrait de la spécificité de la région bruxelloise (plurilingue, elle offre de multiples possibilités d'emploi en comptabilité pour qui sait maîtriser plusieurs langues). L'établissement fait lui-même état du faible niveau en langues, notamment néerlandophone, des étudiants. Le comité encourage une vigoureuse intervention sur cet aspect vital pour l'employabilité des étudiants.
- 6 Le comité souligne l'investissement de l'EPHEC-EPS dans la réflexion sur l'avenir de la profession de comptable, dans le souci d'anticiper les compétences qui seront requises dans le futur. Cet exercice de prospective positionne l'EPHEC-EPS comme un établissement réactif et anticipatif, un modèle de « *learning organisation* » qui peut contribuer à la réflexion sur les métiers et les compétences dans le domaine du chiffre. L'établissement prend le soin de porter le débat avec de multiples parties prenantes (ex. réunion pédagogique sur l'avenir du métier de comptable en 2015).

[Information et communication externe]

- 7 Le comité estime que le site internet est clair. L'information y est rapidement accessible par les étudiants. Mais les informations n'y sont pas systématiquement actualisées. L'onglet Qualité ne reflète pas les engagements que l'établissement a pris dans ce domaine. Or, cela pourrait constituer un vecteur de communication externe.

- 8 Une page Facebook a été créée, et un profil LinkedIn devrait voir le jour prochainement. Néanmoins, l'animation d'un groupe d'*alumni* reste à l'état embryonnaire.
- 9 La coordination s'organise entre l'EPHEC-EPS et la Haute École sur la communication externe, et devrait aboutir à une démarche commune dans l'année 2017. Le comité salue cette mutualisation des efforts pour valoriser la « marque EPHEC ». Il estime toutefois que la promotion sociale ne met pas suffisamment ses spécificités en avant (professionnalisation, encadrement des étudiants, flexibilité des parcours), ce qui pourrait être bénéfique pour valoriser encore davantage la « marque EPHEC ». Actuellement, l'EPHEC-EPS bénéficie indirectement de la réputation de la Haute École. Le comité encourage l'établissement à être plus actif et contribuer à l'assise de cette réputation.

RECOMMANDATIONS

- 1 Mutualiser les contacts avec les partenaires économiques (base de données actualisée sur les employeurs, sur les stages et les offres d'emploi).
- 2 Développer les échanges formels, régulièrement, avec le monde professionnel, sur les contenus et la qualité du programme.
- 3 Accroître les possibilités de rencontres entre professionnels et étudiants, dès les journées portes ouvertes pour que les futurs candidats échangent avec les employeurs éventuels.
- 4 Définir une politique linguistique qui permettrait de répondre aux besoins en langues des étudiants et qu'ils bénéficient des opportunités d'emplois plurilingue offertes par la région bruxelloise. Il s'agit également d'identifier les méthodes pédagogiques adéquates pour motiver les étudiants sur l'intérêt de la maîtrise des langues en milieu professionnel.
- 5 Exploiter les résultats des enquêtes qualité et communiquer en externe, dans l'objectif de promouvoir les résultats de l'EPHEC et de spécifier le bachelier en Comptabilité sur un secteur de formation en concurrence.
- 6 Identifier une cible de communication pour atteindre les candidats possibles à la promotion sociale. L'EPHEC-EPS doit pouvoir valoriser ses propres atouts et ne pas se contenter de bénéficier de la réputation de la Haute École. Le travail de communication, inter-établissement, est à poursuivre au cours de l'année 2017.

Critère 3

L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer la cohérence interne de son programme

Dimension 3.1 : Acquis d'apprentissage du programme

Dimension 3.2 : Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage

Dimension 3.3 : Agencement global du programme et temps prévu pour l'atteinte des acquis d'apprentissage visés

Dimension 3.4 : Évaluation du niveau d'atteinte des acquis d'apprentissage visés

CONSTATS ET ANALYSE

[Acquis d'apprentissage du programme]

- 1 Les acquis d'apprentissage sont définis par le dossier pédagogique. Ils ont fait l'objet de « fiches AA » qui sont communiquées aux étudiants.
- 2 Le comité salue les efforts de l'EPHEC-EPS pour activer plusieurs canaux pour évaluer la pertinence de la formation. Les enquêtes tuteurs en entreprises, enquêtes diplômés, enquêtes étudiants et enquêtes enseignants constituent une mine d'informations qui sont analysées, parfois de manière croisée. Il en résulte un solide diagnostic sur la perception de la qualité et les souhaits de modifications de la formation, exprimés par un large éventail de parties prenantes. Ainsi, les compétences génériques et spécifiques nécessaires ont été identifiées puis traduites au sein des UE et dans les pratiques pédagogiques. Le coordinateur de section joue un rôle essentiel dans le soutien aux enseignants pour qu'ils mettent en œuvre concrètement les pédagogies permettant aux étudiants d'acquérir ces compétences.

[Agencement global du programme et temps prévu pour l'atteinte des acquis d'apprentissage visés]

- 3 Le comité salue l'organisation des UE en niveaux, permettant l'apprentissage progressif de compétences professionnelles spécifiques. Le coordinateur de section anime des sessions de réflexion sur l'agencement des UE, afin qu'elles s'enrichissent mutuellement et évitent les redondances. Par ailleurs, des tests de niveau en langues sont proposés aux étudiants, favorisant leur répartition en groupes relativement homogènes. Le comité souligne toutefois l'écart temps trop important entre certaines UE qui ne permet pas la continuité de l'apprentissage.
- 4 Le comité constate l'investissement du coordinateur de section pour assurer une cohérence des grilles de cours et des grilles d'évaluation. L'établissement assure un contrôle qualité stricte, notamment pour compenser le défaut de compétences pédagogiques chez certains intervenants. L'établissement indique en effet que ces grilles sont encore jugées comme des procédures et non des outils d'amélioration de la qualité pédagogique.
- 5 Malgré des enquêtes étudiants et des témoignages indiquant que les aspects théoriques dominent la formation, le comité considère que l'établissement reste attentif à assurer un équilibre théorie-pratique. Les échanges entre enseignants titulaires et professionnels visent à croiser leurs approches sous l'animation du coordinateur de section. De la sorte, les professionnels sont amenés à enseigner les concepts et les enseignants incluent des exemples pratiques dans leurs enseignements. C'est un atout pour le bachelier comptabilité.

[Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage qui permettent d'atteindre les acquis visés]

- 6 Le comité souligne la qualité d'écoute des enseignants, des coordinateurs et de la direction envers les étudiants, tant pour le parcours de formation que pour leurs projets personnels. Les étudiants apprécient pouvoir actionner plusieurs canaux différents en fonction de leurs demandes. La cohérence des services rendus aux étudiants est à mettre au crédit de la coordination et de la direction, qui y travaillent ardemment.

- 7 L'assurance qualité des stages assure une implication croisée des maîtres de stage et des enseignants. L'établissement encourage les visites fréquentes des lieux de stage, qui sont encadrées par des chargés de cours, l'encadrement ne reposant pas uniquement sur le coordinateur. Les feedbacks des étudiants et des maîtres de stage sont analysés selon un processus d'amélioration continue de la qualité. Ainsi, le carnet de stage a été révisé et est devenu un outil de suivi et d'évaluation, apprécié des étudiants et des enseignants.
- 8 Le comité constate les efforts dans la préparation et l'accompagnement des étudiants de l'EPHEC-EPS à l'épreuve du TFE. Une réflexion sur le sujet est menée depuis 2014 et a conduit à améliorer la connaissance de l'épreuve par les étudiants, faciliter l'accès aux enseignants en cas de difficultés, et l'exigence de qualité des travaux rendus.
- 9 Le comité salue l'encouragement de l'EPHEC-EPS à la mobilité internationale. Certes courte d'une semaine, cette période est prisée par les étudiants comme opportunité d'ouverture à d'autres contextes, et d'enrichissement des contacts qui sont autant de chance de décrocher un emploi.
- 10 Le comité souligne les efforts de l'EPHEC-EPS pour permettre aux étudiants de promotion sociale de poursuivre leurs études tout en valorisant leur expérience et leurs connaissances acquises à l'EPS. Par exemple, il est possible aux candidats ayant échoué à l'épreuve d'admission à l'EPHEC-EPS de s'inscrire à l'institut Cardinal Mercier en Brevet d'Enseignement Supérieur puis de réintégrer l'EPHEC en cas de réussite, avec dispense de certaines UE.

[Évaluation du niveau d'atteinte des acquis d'apprentissage visés]

- 11 Les étudiants sont informés des conditions d'évaluation, le comité constate l'explicitation des modalités par les enseignants.

RECOMMANDATIONS

- 1 Poursuivre l'accompagnement des enseignants dans l'établissement des fiches de cours, des grilles d'évaluation communes, à travers la coordination pédagogique.
- 2 Favoriser l'utilisation effective de ces grilles par les enseignants.

Critère 4

L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer l'efficacité et l'équité de son programme

Dimension 4.1 : Ressources humaines

Dimension 4.2 : Ressources matérielles

Dimension 4.3 : Équité en termes d'accueil, de suivi et de soutien des étudiants

Dimension 4.4 : Analyse des données nécessaires au pilotage du programme

CONSTATS ET ANALYSE

[Ressources humaines (affectation, recrutement, formation continuée)]

- 1 La direction incite les enseignants à se former et met à leur disposition, sur le campus virtuel, des modules d'auto-formation. Les enseignants de l'EPHEC-EPS bénéficient gratuitement de la formation continue proposée par l'EPHEC-Formation continue. L'asbl EPHEC anime des événements comme les « rendez-vous fiscaux ». Les enseignants peuvent également être formés sur SharePoint, le nouvel environnement numérique. Le comité estime que l'établissement favorise autant que possible les synergies avec la Haute École voisine. Le comité estime que la formation continue est un point d'attention de la direction, qui active les leviers à sa disposition, sans pouvoir offrir un éventail de formations étoffé.

[Ressources matérielles (matériaux pédagogiques, locaux, bibliothèques, plateformes TIC)]

- 2 Les locaux, partagés avec ceux de la Haute École et EPHEC Formation continue, sont de bonne qualité. Les équipements informatiques sont suffisants et correspondent aux besoins des étudiants en comptabilité. Toutefois, la plateforme SharePoint n'est pas exploitée suffisamment, malgré les formations disponibles pour les enseignants et les étudiants.
- 3 Les équipements et les logiciels sont ceux d'une formation de bachelier en Comptabilité de bon niveau.
- 4 Les établissements (EPS, Haute École, Formation Continue) disposent d'un service de reprographie moderne et efficace, qui produit les *syllabi* et autres documents pour les étudiants, dans un temps record et avec une qualité professionnelle.
- 5 Les contraintes techniques sont prises en charge par un responsable qui assiste les enseignants rencontrant des difficultés, par exemple sur SharePoint. Ce service est apprécié car il garantit que le déroulement des cours n'est pas freiné par des pannes ou une mauvaise manipulation. Il en résulte une meilleure qualité des enseignements.
- 6 Le comité constate le manque de salles dédiées pour les étudiants, notamment pour les travaux en groupe. Il existe des pièces relativement petites, dont l'usage semble fort prisé des étudiants, ce qui démontre leur utilité.

[Équité en termes d'accueil, de suivi et de soutien des étudiants]

- 7 Le comité souligne la prise en charge des étudiants en situation d'échec ou d'abandon qui implique non seulement l'enseignant mais également la coordination de section avec parfois l'intervention de la direction. Il s'agit d'élaborer une solution globale qui soit la plus pertinente possible, avec une stratégie d'apprentissage.
- 8 Les étudiants apprécient ce soutien dans la poursuite de leur trajectoire à l'EPHEC-EPS. Les enseignants ne se sentent pas seuls face à des problèmes qui parfois dépassent le cadre de leur enseignement.

- 9 Le comité considère que les étudiants sont relativement égaux face aux évaluations de leurs connaissances, de leurs travaux et du stage. La préparation a été renforcée.
- 10 La réussite des étudiants dont se prévaut l'établissement en comptabilité, mériterait d'être argumentée par des témoignages d'anciens, qui pourraient également apporter un regard distancié sur la qualité et la pertinence de la formation.

[Analyse des données nécessaires au pilotage du programme]

- 11 Le comité reconnaît l'implication de la direction, des coordinations de sections ainsi que les différents coordinateurs (en premier lieu la coordination qualité) pour mettre en place un système de collecte de données à la fois quantitatives et qualitatives, provenant de sources diverses (étudiants, enseignants staff, employeurs...). Les arguments et preuves fournies par le DAE s'appuient sur cet arsenal de données.
- 12 Le comité estime que l'EPHEC peut encore améliorer l'analyse des données, dans un souci de les trianguler et renforcer encore la connaissance tant du fonctionnement interne que des relations externes de l'établissement. Les progrès effectués dans l'analyse ont certainement progressé depuis la dernière évaluation de l'AEQES, ils peuvent encore être améliorés dans le retour des étudiants sur la qualité des enseignements, ce type d'évaluations restant peu considérées par une partie du corps enseignant.

RECOMMANDATIONS

- 1 Mettre l'évaluation des enseignements à l'échelle de l'établissement, pour qu'une majorité d'enseignants et l'établissement connaissent mieux la satisfaction des étudiants et identifient les axes de remédiation possibles.
- 2 Limiter l'inflation de données à collecter, et améliorer la qualité de l'analyse.
- 3 Assurer l'opérationnalité de la plateforme SharePoint et pérenniser l'assistance technique.
- 4 Mobiliser de manière plus coordonnée et systématique (sous des formes variées : questionnaires, événements annuels), les anciens du bachelier.

Critère 5

L'établissement/l'entité a établi l'analyse de son programme et construit un plan d'action visant son amélioration continue

Dimension 5.1 : Méthodologie de l'autoévaluation

Dimension 5.2 : Analyse SWOT

Dimension 5.3 : Plan d'action et suivi

CONSTATS ET ANALYSE

[Méthodologie de l'autoévaluation]

- 1 Le comité se montre particulièrement satisfait par la qualité du DAE, qui résulte d'une consultation large et d'un travail d'analyse de données statistiques et plus qualitatives. Les expériences en auto-évaluation, issues de l'évaluation précédente, ont été intégrées. Le comité salue la robustesse des arguments, et l'identification de solutions tant de court que de moyen termes, pour améliorer la qualité.
- 2 Le comité souligne le souci de l'établissement de se conforter aux références et lignes directrices européennes, se positionnant ainsi sur le terrain de l'assurance qualité européenne.

[Analyse SWOT]

- 3 L'analyse SWOT se décline selon une grille de lecture appliquée pour l'ensemble des critères (processus direction, support, éducation et évaluation). En outre, en fin de critères, une analyse SWOT ciblée est exposée. Le constat rejoint pleinement celui établi par l'EPHEC. Le comité juge l'analyse SWOT de grande qualité.

[Plan d'action et suivi]

- 4 Le plan d'action s'articule avec la stratégie de l'établissement, il n'est donc pas spécifique au bachelier en Comptabilité. L'approche systémique de la qualité à l'EPHEC, qui doit irriguer l'ensemble des bacheliers et formations proposées, est explicitée. Elle est par ailleurs articulée aux références européennes, indiquant que l'EPHEC – EPS entend s'inscrire pleinement dans l'espace européen de l'enseignement supérieur. Le comité salue cette démarche, qui ne peut que faciliter l'établissement à monter en gamme dans son approche de la qualité et à se positionner comme un acteur leader sur le territoire bruxellois.
- 5 Les actions à conduire sont précises, poursuivant des objectifs spécifiques. Ces actions s'inscrivent dans une réflexion stratégique qui prend forme. Les échéances de mise en œuvre sont précisées.

CONCLUSION

L'EPHEC-EPS a lancé une dynamique d'amélioration continue de la qualité, « pour et avec les bénéficiaires » comme indiqué dans le DAE. Le souci d'impliquer les étudiants, malgré la difficulté inhérente de les associer en promotion sociale, est constant. Les fonctions de coordination, en particulier dédiées à la qualité, ont favorisé la mise en place d'un système d'assurance qualité dont les effets concrets sont déjà observables.

Les priorités d'amélioration sont réalistes : elles peuvent être raisonnablement mises en œuvre dans un laps de temps court, par la communauté enseignante et administrative de l'EPHEC-EPS.

L'ancrage et le positionnement stratégique de l'EPHEC dans le paysage de la formation du pôle bruxellois se clarifient. La direction devrait donc poursuivre ces efforts, en coopération plus étroite encore avec la Haute École géographiquement proche et également les autres établissements offrant des formations en comptabilité.

L'aire bruxelloise offre un puissant terrain de recrutement et de formations supérieures offrant des opportunités d'emploi et de poursuite d'études pour les étudiants de promotion sociale. L'ouverture internationale engagée et la politique linguistique méritent d'être renforcées. L'exposition des étudiants à l'emploi dans la comptabilité mais aussi dans les domaines annexes des métiers du chiffre et de l'administration pourrait être renforcée.

Enfin, l'EPHEC-EPS souffre d'une communication externe qui met peu en valeur les atouts de la formation (cohérence et progression de l'apprentissage, enseignement à taille humaine...) auprès des employeurs, des autres étudiants pouvant être intéressés par l'étude de la comptabilité en promotion sociale. C'est un chantier prioritaire.

EN SYNTHÈSE

Points forts	Points d'amélioration
<ul style="list-style-type: none">⇒ Une direction soutenant une politique de la qualité.⇒ L'assurance qualité est considérée comme un levier de changement et d'adhésion de la communauté enseignante.⇒ La collecte de données pour le pilotage et l'identification des obstacles de la formation, et de l'établissement.⇒ Les fonctions de coordination qualité, EI, VAE, section, langue, stage. L'efficacité de la coordination de section dépend également de celle des autres coordinations.	<ul style="list-style-type: none">⇒ La difficile mobilisation des étudiants, inhérente dans la promotion sociale.⇒ La faible mise en œuvre de l'évaluation des enseignements.

Opportunités	Risques
<ul style="list-style-type: none">⇒ Une offre de formation riche au sein du pôle bruxellois, qui autorise des rapprochements et des mutualisations de pratiques.⇒ Un début d'ouverture internationale, que l'implantation bruxelloise rend nécessaire et qui doit être encouragée.	<ul style="list-style-type: none">⇒ Le défaut de communication externe actuel peut détourner l'intérêt des partenaires potentiels de l'EPHEC (la Haute École, les autres établissements de promotion sociale et universitaires, et les employeurs).

Récapitulatif des recommandations
<ul style="list-style-type: none">⇒ Améliorer la communication externe de la formation et de l'établissement en valorisant les atouts existants souligné et démontrés dans le DAE.⇒ Passer à l'échelle d'utilisation optimale de la plateforme SharePoint, pour qu'elle devienne un outil d'information et d'échanges entre étudiants, enseignants, coordinations, administration et direction.⇒ Poursuivre l'internationalisation de la formation en comptabilité (langues, stages à l'international).⇒ Mutualiser les contacts avec les employeurs et accroître les opportunités de rencontre (événements, stages, interventions) entre les étudiants et les professionnels.⇒ Maintenir les dispositifs de soutien à la réussite des étudiants

Droit de réponse de l'établissement évalué

Commentaire général éventuel :

Nous vous remercions sincèrement pour votre appréciation constructive de notre bachelier qui nous permettra de mettre en œuvre le plan de suivi dans une perspective d'amélioration constante de la qualité.

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

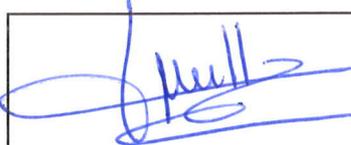
Critère	Rubrique ¹	Point ²	Observation de fond

Nom, fonction et signature de l'autorité académique dont dépend la section

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



Kristien DEPOORTERE
 Directrice
 EPHEC Promotion sociale



Veronique Molle

¹ Mentionner la rubrique (« Constats et analyse » ou « Recommandations »).

² Mentionner le numéro précédant le paragraphe.