



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

## **Évaluation du bachelier en Comptabilité 2016-2017**

### **RAPPORT D'ÉVALUATION**

**Institut d'Enseignement de Promotion Sociale de la Communauté Française de  
Waremmé (IEPS Waremmé)**

Comité des experts :

M. Dominique HELBOIS, président

M. Howard DAVIES, M. Olivier GUILLAUME, M. Guillaume SALMON, experts.

**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 susmentionné<sup>1</sup>, mandaté par l'AEQES et accompagné par un membre de la Cellule exécutive, s'est rendu les 1<sup>er</sup> et 2 février 2017 à l'Institut Supérieur de Promotion Sociale de la Communauté Française de Waremmes (IEPS Waremmes). 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 : 2 représentants des autorités académiques, 9 membres du personnel, 7 étudiants, 5 diplômés et 2 représentants 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 AEQES<sup>2</sup> (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.

---

<sup>1</sup> Composition du comité des experts et bref *curriculum vitae* de chacun de ses membres disponibles sur : [http://aeqes.be/experts\\_comites.cfm](http://aeqes.be/experts_comites.cfm) (consulté le 2 mars 2017).

<sup>2</sup> 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](http://www.aeqes.be/infos_documents_details.cfm?documents_id=246) (consulté le 2 mars 2017).

## **PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT**

L'IEPSCF de Waremmе relève du réseau d'enseignement officiel de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, l'établissement a fusionné avec l'IEPSCF de Saint-Georges.

Il offre des formations en langues, en informatique et en photographie, ainsi que des formations certifiantes en gestion et en secrétariat médical (niveau secondaire supérieur), à Waremmе, Saint-Georges, Ouffet et Anthisnes.

Le certificat d'aptitudes pédagogiques et le bachelier en Comptabilité, option fiscalité, sont les seules formations d'enseignement supérieur organisées par l'établissement. Le bachelier en Comptabilité, option fiscalité, est organisé à Waremmе, dans les bâtiments de l'Athénée royal, en soirée.

En 2014-2015, les étudiants de ce bachelier représentaient 4 % des étudiants de l'établissement<sup>3</sup>.

L'épreuve intégrée du bachelier en Comptabilité est organisée avec l'IEPSCF de Fléron-Chênée depuis 2014.

---

<sup>3</sup> Source : dossier d'autoévaluation de l'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 des experts constate que la direction n'est en place que depuis un peu plus d'une année. En plus de devoir reprendre une situation difficile et rétablir un dialogue constructif avec la direction de l'enseignement de plein exercice avec qui l'IEPS cohabite, la direction a dû gérer la fusion de deux instituts de promotion sociale, l'IEPS de Saint-Georges et celui de Waremme.
- 2 Dans ce contexte, la priorité a été donnée aux aspects administratifs et logistiques indispensables à la poursuite des activités. Les aspects pédagogiques semblent avoir été laissés aux enseignants et la gestion de la qualité n'en est qu'à ses débuts.
- 3 Le comité est bien au fait des limites et des particularités de l'établissement, notamment en termes d'autonomie dans sa gouvernance et dans la gestion de ses budgets.
- 4 La direction gère plusieurs sites et est de ce fait obligée de déléguer. Ce phénomène de délégation entraîne une concentration de responsabilités sur certaines personnes intermédiaires.
- 5 Seuls les sites de Saint-Georges, avec le Certificat d'aptitudes pédagogiques, et de Waremme, avec le bachelier en Comptabilité option fiscalité, offrent des formations de niveau supérieur. De par sa petite taille par rapport à l'ensemble de l'établissement, la section Comptabilité apparaît comme isolée et quelque peu perdue parmi les autres formations proposées.
- 6 Le comité constate que la direction et les enseignants de la section ne se réunissent que très peu de manière formelle (par exemple, avec un ordre du jour, un compte rendu des prises de décisions, un calendrier d'action...). Ce type de réunion permettrait de travailler moins dans l'urgence, avec une meilleure anticipation et une gestion plus sereine des défis.
- 7 Le fait que la direction siège au niveau du pôle académique Liège-Luxembourg constitue un atout pour l'établissement. Le pôle est, non seulement un outil de contacts et de rencontre entre les établissements, mais peut aussi offrir un nombre important de moyens mutualisés (bibliothèques, ressources en ligne...). Cependant, la section Comptabilité n'utilise que très peu ces opportunités.
- 8 Les experts ont fait le constat de la présence de valeurs vécues dans le quotidien des acteurs : proximité et disponibilité envers les étudiants, dévouement à l'institution. De l'avis de toutes les parties prenantes, le dialogue, la convivialité, la proximité et la taille humaine sont les mots qui caractérisent principalement l'institut. Cette proximité ressentie par tous s'accompagne d'un mode de fonctionnement basé sur l'informel et la bonne volonté de chacun ; à titre d'exemple, aucun conseil de classe formel n'existe.
- 9 Le comité des experts n'a pas constaté beaucoup d'implication des étudiants dans les divers processus de gouvernance.

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

- 10 Le poste de coordinateur qualité n'existait pas avant l'annonce de l'évaluation du bachelier en Comptabilité par l'AEQES. La personne qui s'est finalement proposée pour mener à bien la phase d'autoévaluation s'est retrouvée, *de facto*, projetée dans la fonction, sans pour autant avoir pu bénéficier de la formation *ad hoc*, d'une reconnaissance en termes de charge de travail, etc. La fonction de coordinatrice qualité ne répond donc pas, à l'heure actuelle, à un besoin de la direction, qui s'inscrirait dans une stratégie à moyen ou long terme, mais vise plutôt à rencontrer un prescrit légal (évaluation AEQES).
- 11 Le comité des experts constate que la petite taille de la section, les rapports entre enseignants et le personnel administratif permettent une gestion souple et non formalisée au quotidien. Une formalisation plus développée paraît néanmoins nécessaire. Les experts espèrent que l'exercice d'autoévaluation, l'évaluation externe et la formalisation de la démarche qualité puissent amener à une meilleure prise de conscience des bénéfices d'une plus grande formalisation.
- 12 Le comité constate que l'exercice d'autoévaluation a induit une réflexion en termes de qualité de la formation. Il manque cependant dans cette démarche l'intervention systématisée des étudiants, une régularité dans les évaluations des enseignements par les étudiants, ainsi que des échanges entre les étudiants, l'équipe administrative et l'équipe enseignante.

### **[Élaboration, pilotage et révision périodique du programme]**

- 13 Le comité d'experts regrette le peu de dialogue entre les parties prenantes en matière de pilotage du programme. Certes, la révision du contenu de certains cours a été pratiquée et est saluée par les bénéficiaires. Cela relève cependant d'initiatives individuelles de certains enseignants, non coordonnées, en l'absence d'une fonction de coordination de section formalisée.
- 14 Le passage à « Bologne » n'a pas modifié le socle de base du cursus, défini dans les dossiers pédagogiques émanant du Ministère. Par contre, certains enseignants estiment que des matières pertinentes, telles que la déontologie, ont disparu au bénéfice d'autres matières, plus périphériques par rapport au métier, telles que les mathématiques financières ou les langues. Ces contraintes décrétales ne doivent pas mener à une passivité des acteurs de l'établissement. Il est en effet possible de mobiliser la part d'autonomie des dossiers pédagogiques pour adapter des contenus en fonction d'une vision « métier » partagée (cf. Recommandation n° 6).

### **[Information et communication interne]**

- 15 Le comité des experts a pu observer une communication efficace, quoique traditionnelle, entre l'administration et les étudiants. Les étudiants estiment être bien informés, et en temps utiles, des activités et du fonctionnement quotidien de l'établissement. Cette communication s'effectue par l'envoi de courriels à l'adresse personnelle de l'étudiant, de SMS, ou encore par communication téléphonique. Le secrétariat est la plaque tournante de la communication de l'établissement. Point de contact, des renseignements en tous genres y sont donnés. Le comité des experts apprécie cette diffusion rapide et homogène des informations opérationnelles.
- 16 La remise des prix annuelle constitue une bonne pratique dans le sens où de tels événements constituent un moment important dans l'année, marquent la reconnaissance du travail des étudiants, créent un espace de rencontre et de convivialité.

- 1 Redéfinir, en coordination avec les différents acteurs, une politique de gouvernance pour le nouvel établissement fusionné et la communiquer aux différents acteurs (enseignants, administratifs, étudiants...).
- 2 Profiter de cette redéfinition pour opérer une communication ciblée vers l'extérieur, afin d'améliorer la visibilité de l'établissement et de la section Comptabilité.
- 3 Opérer une réflexion stratégique et opérationnelle sur les avantages concurrentiels, sur l'opérationnalisation de la fusion, sur l'évaluation des enseignements ou encore sur le passage à l'utilisation de plateformes de cours de type « Moodle » (voir aussi le Critère 4).
- 4 Donner une place plus formelle aux étudiants dans la gouvernance de la section Comptabilité, à travers, par exemple, la création d'un conseil étudiant intégré aux processus décisionnels.
- 5 Rétablir formellement le poste de coordinateur qualité et le valoriser en créant, par exemple, un groupe de pilotage de la qualité à l'échelle de l'établissement.
- 6 Créer un poste de coordinateur de section pour la section Comptabilité, afin de piloter le programme de manière coordonnée, d'impulser des innovations pédagogiques et de mener des actions transversales entre les cours. Une discussion sur les matières impératives au métier devrait se tenir. Elle pourrait se traduire par une utilisation concertée des parts d'autonomie. Il semble impératif de mettre en place une réunion de section annuelle (de type conseil de classe), pour discuter du programme de cours.
- 7 Moderniser la communication vers les étudiants, en leur attribuant par exemple une adresse électronique institutionnelle et en mettant en place une plateforme pédagogique.
- 8 S'ouvrir à de nouveaux outils de communication dans le cadre de la communication interne et externe, sur chacun des sites.

## 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 des experts regrette de n'avoir eu la possibilité de rencontrer qu'un nombre limité d'employeurs. L'entretien a, par contre, été très enrichissant.
- 2 Le comité des experts constate que le programme répond aux attentes du milieu professionnel : la satisfaction des employeurs qui engagent des étudiants au terme de leurs stages, les aspects pratiques et l'approche concrète et pragmatique de la comptabilité, permettant de bien appréhender une matière directement utile à la vie professionnelle en sont des preuves.
- 3 Le comité apprécie que les cours de fiscalité et de comptabilité, qui constituent la base du cursus, préparent bien au métier de comptable.
- 4 Le comité apprécie aussi qu'au sortir du cursus, les aspects comptabilité et gestion soient bien compris et appliqués dans l'entreprise par les diplômés.
- 5 Le comité note aussi la pertinence « locale » du programme dans la région : une demande de profils de jeunes diplômés en comptabilité semble exister dans la région : le tissu économique de la Hesbaye, composé de PME et d'indépendants, est une opportunité pour l'institution. Ces derniers éprouvent, de plus en plus, le besoin de se décharger des contraintes administratives, fiscale et de gestion sur des personnes formées en la matière.
- 6 Les experts apprécient que les enseignants mettent en avant la responsabilité professionnelle du métier auquel les étudiants aspirent. Ils mettent l'accent sur l'importance de la formation et des compétences que les étudiants doivent acquérir afin d'être des professionnels sur le marché du travail au sortir de leurs études.
- 7 Le comité des experts salue la présence d'enseignants « experts » intervenant dans le programme. Ces derniers constituent un atout en matière d'expérience et de connaissances actualisées, notamment dans les matières fiscales. De plus, ils apportent aux étudiants des exemples actuels ainsi que des cas réels variés.
- 8 Les cours de langues sont adaptés à la matière économique. L'anglais a laissé la place au néerlandais suite à une réflexion stratégique sur l'environnement géographique immédiat de l'établissement. Le niveau des étudiants, tant en anglais qu'en néerlandais, est assez hétérogène.

##### [Information et communication externe]

- 9 Le comité des experts estime que la communication externe devrait être un point fort de l'établissement, en particulier suite à la fusion de 2015. Le comité souligne les efforts déployés au travers du site internet ; le webmaster, par ailleurs enseignant dans l'établissement, se montre réactif dans les actualisations de contenu. Toutefois, la section Comptabilité manque encore de visibilité.

- 10 Le comité déplore que peu d'intervenants extérieurs soient invités à témoigner lors de conférences ou autres présentations. Une plus grande ouverture à l'extérieur contribuerait au rayonnement de la section dans la région.
- 11 La section Comptabilité dispose d'un avantage concurrentiel dans la mesure où elle est seule à proposer des cours approfondis dans le domaine de la fiscalité dans un environnement proche (sur un rayon de 30 km). De plus, l'organisation des cours en soirées et en semaine (pas le samedi) semble constituer un autre facteur d'attractivité.
- 12 Le comité déplore l'absence d'association d'anciens étudiants. Ces derniers pourraient témoigner de leur expérience, de leur parcours, auprès des étudiants entrants.
- 13 Le comité constate qu'une publicité radio et des *flyers* sont réalisés pour faire connaître l'établissement et la section. Toutefois, leur efficacité n'est pas mesurée (touche-t-on le public recherché ?). Ces canaux sont par ailleurs ponctuels, par rapport à d'autres canaux plus permanents tels qu'un site internet référencé ou une page Facebook active.
- 14 À un niveau plus global, qui dépasse le cadre de l'établissement, l'enseignement de promotion sociale semble souffrir d'un déficit d'image, toutefois contrebalancé par les témoignages d'anciens étudiants et d'entrepreneurs de la région.

#### *RECOMMANDATIONS*

- 1 Traduire la pertinence du programme en termes de visibilité ; communiquer sur les acquis d'apprentissage du bachelier en Comptabilité.
- 2 Se créer une identité locale forte, en invitant des professionnels dans l'établissement, en s'appuyant sur les étudiants diplômés, en mettant en avant les possibilités d'emplois offertes par la formation, etc. ; mobiliser les anciens étudiants, ambassadeurs de la section, lors d'un événement annuel.
- 3 Faire figurer sur le site internet et sur la page Facebook la description du métier et des compétences que le bachelier permet d'acquérir ; communiquer sur les réseaux sociaux par l'intermédiaire d'un modérateur institutionnel actif.
- 4 Procéder à une étude de marché afin de définir des profils d' « étudiants types », afin de mieux cibler les actions de communication.

### 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 visé

#### CONSTATS ET ANALYSE

##### [Acquis d'apprentissage du programme]

- 1 Le comité des experts constate que les enseignants situent le contenu des séances de cours au regard des acquis d'apprentissage définis pour chaque unité d'enseignement du programme.

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

- 2 Le comité apprécie le dynamisme de certains cours (liens avec l'actualité, utilisation des codes, descriptions de cas réels...). Ces pratiques favorisent l'intérêt de l'enseignement et la motivation des étudiants et devraient, autant que faire se peut, être généralisées.
- 3 Le comité a constaté une demande pour encore plus de pratique, de plus de références et d'études de cas au sein de certains cours. La répartition entre la théorie et la pratique précisée dans les dossiers pédagogiques devrait être aménagée, notamment en utilisant la part d'autonomie prévue, afin de laisser une plus grande part aux applications. Une évaluation des enseignements par les étudiants permettrait de détecter ces demandes et d'y apporter des solutions (voir aussi le Critère 4).
- 4 Le comité apprécie que les supports d'enseignement soient complets et disponibles en temps utiles.
- 5 Au cours de leur formation, les étudiants sont familiarisés à des logiciels informatiques utilisés par les professionnels du secteur comptable et fiscal.
- 6 Le comité constate que l'usage de pédagogies innovantes (classes inversées, pédagogie par projet...) est empêché par la quantité de matière imposée par les dossiers pédagogiques, ou par le manque d'intérêt ou d'information des enseignants pour ce type de méthodes pédagogiques. Ces différents facteurs poussent les enseignants à utiliser des méthodes plus classiques.
- 7 Concernant les stages, le comité tient à souligner :
  - a. l'importance du stage dans le cursus, dans la mesure où il complète la formation en lui donnant un aspect appliqué ;
  - b. la démarche proactive requise par les étudiants qui sont tenus de trouver eux-mêmes leur lieu de stage, ce qui fait aussi partie de leur apprentissage ;
  - c. pour le stage d'insertion, les étudiants qui travaillent peuvent en être dispensés s'ils le souhaitent, ils doivent cependant présenter un rapport, ce qui constitue un bon exercice de communication écrite ;
  - d. le stage d'intégration suit les dispositions du dossier pédagogique. Il est reconnu par tous comme étant trop court ; les étudiants qui le souhaitent peuvent toutefois réaliser un stage plus long ;
  - e. les contacts avec les maîtres de stages sont souvent informels ;
  - f. une grille d'évaluation du stage existe et est connue des partenaires ;

- g. les étudiants qui travaillent apprécient le fait de pouvoir réaliser leur stage dans l'entreprise qui les emploie, au sein du département comptable par exemple ; ceci constitue un avantage en matière d'organisation de leur emploi du temps.
- 8 En ce qui concerne l'épreuve intégrée, le comité des experts remarque que :
- a. l'épreuve intégrée est coorganisée avec l'IEPS de Fléron sur la base d'une organisation bisannuelle, dans le but de permettre aux deux établissements de disposer des 10 diplômés par an en moyenne, prévus pour l'horizon 2020 par le décret Paysage. Le comité constate cependant un manque de communication autour de cette codiplomation avec l'institut de Fléron. Cette disposition apparaît comme floue pour les parties prenantes ;
  - b. les étudiants reçoivent un canevas ainsi que des consignes écrites et orales détaillées portant sur les modalités de recherche et de rédaction. Ces consignes leurs sont répétés en plusieurs occasions ;
  - c. un enseignant est en charge du suivi des épreuves intégrées. Il est aidé dans cette tâche par les autres enseignants pour des questions plus techniques. Un suivi formel ainsi qu'un calendrier individuel de réalisation sont mis au point. Les multiples contacts entre l'enseignant responsable et les étudiants favorisent le dépôt du TFE dans les délais impartis ;
  - d. le sujet est choisi par l'étudiant et doit être approuvé par un groupe d'enseignants, qui en évaluent l'intérêt et la praticabilité. Ce groupe réoriente et recentre les sujets en cas de besoin ;
  - e. l'épreuve intégrée sollicite les compétences acquises au fil du cursus, des compétences de recherche documentaire et appliquée ainsi des compétences communicationnelles pour la présentation écrite et orale ;
  - f. le jury de l'épreuve intégrée est constitué, pour tous les étudiants, d'un panel d'enseignants et de membres extérieurs à l'institution ; il s'agit d'un gage de sérieux et d'équité de traitement des étudiants.

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

- 9 Le comité constate que l'organisation des cours en cinq soirées constitue un avantage pour les étudiants qui désirent réaliser le bachelier en trois ans, mais conduit à des abandons par surcharge de travail individuel. Des possibilités d'étalement existent mais elles sont peu utilisées par les étudiants.
- 10 De manière générale, la gestion du temps (notamment pour l'étude et la préparation de l'épreuve intégrée, combinées à une activité professionnelle et/ou une vie de famille) est une problématique régulièrement rencontrée par les étudiants.
- 11 La modularisation des cours est appréciée mais comporte des contraintes. La bisannualisation de certains cours allège le programme de certaines années mais en alourdit d'autres.
- 12 Le fait que les matières de comptabilité interviennent en début de cursus peut engendrer des ruptures dans l'apprentissage si les notions ne sont pas réactivées par la suite.

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

- 13 Le comité des experts constate que les étudiants sont informés clairement et dans les temps des modalités et des formes d'évaluation des enseignements. La consultation des copies et les recours sont possibles. Ces derniers sont très peu fréquents.
- 14 Le comité déplore l'absence d'évaluation formative des activités d'apprentissage. L'évaluation continue est quant à elle pratiquée dans quelques cours.
- 15 Le comité a apprécié les grilles d'évaluation des stages et de l'épreuve intégrée. Ces grilles, connues des étudiants, permettent d'objectiver l'évaluation. Cependant, un retour d'expériences vers les étudiants devrait être systématisé, principalement pour les stages.

16 À l'exception des cours de langues, peu de grilles d'évaluation formelles existent pour les cours.

#### *RECOMMANDATIONS*

- 1 Conseiller aux étudiants de profiter du stage d'insertion pour bénéficier d'une première expérience de la profession.
- 2 Favoriser un « esprit de corps » au sein des étudiants dès la 1<sup>re</sup> année, afin d'éviter les abandons en cours d'année et en fin de parcours.
- 3 Dans le cadre de la coorganisation de l'épreuve intégrée avec l'IEPS Fléron, organiser une rencontre entre les étudiants de dernière année de l'IEPS Waremme et de l'IEPS Fléron afin de contribuer à créer cette dynamique de groupe dans le cas de promotions peu nombreuses et de rendre la coorganisation de l'épreuve intégrée plus effective ; préciser les objectifs et les modalités (administratives, pédagogiques) de cette codiplomation ; désigner, le cas échéant, un « responsable codiplomation ».
- 4 Inviter les maîtres de stage aux jurys d'épreuve intégrée (s'il n'y a pas de conflit d'intérêt).
- 5 Proposer aux étudiants un vade-mecum reprenant, entre autres, les possibilités de suivre des UE dans d'autres établissements de la région (pour alléger l'horaire des étudiants disponibles en journée) ; des sites internet proposant des ressources documentaires spécialisées ; les coordonnées des instituts professionnels (IPCF, IEC), qui mettent à disposition de la documentation gratuite sur la profession, la déontologie, etc.
- 6 Systématiser les retours d'expérience de stages.
- 7 À défaut d'évaluation formative, systématiser les séances de correction des examens.
- 8 Améliorer et renouveler les méthodes pédagogiques, en introduisant notamment de l'évaluation formative.
- 9 Certaines matières devraient être reprogrammées en d'autres périodes du cursus afin d'assurer une meilleure continuité dans l'apprentissage ou d'en faciliter l'assimilation. Nous citerons, à titre d'exemple, prévoir une continuité dans les cours de comptabilité générale.

## 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 Le comité des experts constate beaucoup de compétences et de mobilisation de la part des personnels rencontrés, qu'il s'agisse du personnel enseignant, administratif ou de gestion.
- 2 Le comité des experts apprécie l'effort fait afin que l'établissement s'assure dans la mesure de ses possibilités de répartir adéquatement les compétences de son personnel, même si les modalités d'attribution de cours peuvent occasionnellement privilégier le titre et l'ancienneté au détriment des compétences des professeurs.
- 3 Le comité souligne que la formation continuée des enseignants est absolument indispensable à la qualité des cours. Cette dernière est garantie dans une majorité de cours, de par la présence d'enseignants experts, qui ont l'obligation professionnelle de suivre un certain nombre d'heures de formation continue chaque année.
- 4 La disponibilité des enseignants pour les étudiants, leurs qualités professionnelles et leur motivation sont remarquées.

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

- 5 Ne disposant que des seuls droits d'inscription comme marge de manœuvre budgétaire, il est impossible à l'établissement de satisfaire tous les besoins de la section Comptabilité, en matériel notamment. De plus, le « capital périodes » est insuffisant à la couverture de l'ensemble des besoins et la moitié des étudiants sont dispensés du paiement des droits d'inscription précités.
- 6 L'utilisation du logiciel de gestion ENORA, imposé par le réseau Fédération Wallonie-Bruxelles, a permis de réduire la charge de travail du secrétariat et une gestion locale efficace des données. Le secrétariat peut ainsi consacrer du temps à la réalisation d'autres tâches administratives et de communication.
- 7 Le comité des experts regrette l'absence de bibliothèque, de centre de documentation, même électronique ; il est important de communiquer l'esprit de recherche documentaire aux étudiants dans une formation de ce niveau (niveau 6), notamment pour la réalisation du TFE.
- 8 Le comité constate un manque de locaux disponibles pour l'étude ainsi que pour des rencontres personnalisées avec les étudiants. Les locaux didactiques sont cependant bien équipés et suffisants, même s'ils sont mis à disposition par l'enseignement de plein exercice. Quelques locaux à utilisation exclusive et plus de moyens informatiques seraient souhaitables. À titre d'exemple, les enseignants manquent d'une salle de réunion et de travail leur permettant de se réunir et de recevoir des étudiants.
- 9 Le comité regrette l'absence d'une plateforme pédagogique permettant la mise à disposition de documents en ligne.

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

- 10 Les causes des décrochages des étudiants au cours de leurs études sont connues des responsables du cursus : celles-ci sont principalement liées à la longueur des études, à l'occupation de toutes les soirées de la semaine, à la difficulté du cursus. Certains profils d'étudiants sont identifiés comme « à risque », sans toutefois que l'établissement mette en place une politique active afin de prévenir le risque. La cohésion de la classe est identifiée comme un facteur important pour la poursuite des études, grâce à l'entraide mutuelle qu'elle est susceptible de provoquer, mais l'établissement ne semble pas en mesure d'activer ce levier de manière volontariste.
- 11 Le comité des experts souligne l'existence d'une aide dans le parcours de l'étudiant, réalisée par le secrétariat et la direction. Ceux-ci sont en mesure de donner une information légale et objective au cas par cas et redirigent au besoin l'étudiant vers d'autres formations.
- 12 L'aide à la réussite est réalisée de manière informelle (et parfois « bénévole ») par chacun des enseignants. Des séances de remédiation sont organisées au sein de certains cours, elles sont fort appréciées, mais il s'agit d'initiatives individuelles et volontaires. À nouveau, un manque d'heures et de moyens attribués pour ces activités indispensables à l'encadrement individualisé de l'étudiant est constaté.
- 13 En matière de valorisation des acquis d'expérience, le comité apprécie la mise en place de tests et d'évaluations permettant de dispenser de l'une ou l'autre unité d'enseignement les étudiants qui ont suivi un parcours antérieur. Une information claire est donnée à ce sujet.

### **[Analyse des données nécessaires au pilotage du programme]**

- 14 Comme mentionné plus haut (voir le critère 2), les relations avec les anciens étudiants ne sont encore que trop épisodiques. Aucun réseau formalisé d'anciens étudiants et d'employeurs n'existe. Ce réseau serait cependant fort utile à la diversification des stages, au suivi du devenir des étudiants, à la réflexion sur le programme, à la recherche de thèmes de travaux de fin d'études, ainsi qu'à la collecte d'informations qualitatives relatives aux besoins des entreprises de la région.
- 15 Le comité regrette que l'évaluation des enseignements par les étudiants ne soit pas en projet. Il est certain que la mise en place de telles évaluations n'est pas chose aisée et se heurte à beaucoup de résistance. Elles seraient cependant utiles au pilotage des programmes et à la détection des faiblesses potentielles.
- 16 Le comité constate l'absence de recueil systématique de données concernant le pilotage – taux d'abandon et de réussite, suivi des cohortes, suivi des anciens diplômés. Ce type de récolte a été réalisé pour la préparation du dossier d'autoévaluation, mais il reste à le pérenniser.

### *RECOMMANDATIONS*

- 1 Veiller à pérenniser la qualité du corps enseignant, en mettant par exemple en place une politique de formation continue pour les enseignants non praticiens, des dispositifs de transmission de connaissance entre les enseignants qui se succèdent pour un cours, etc.
- 2 Continuer la collaboration avec le plein exercice pour la gestion des locaux et des ressources.
- 3 Mettre à disposition des étudiants de la documentation, des ouvrages de référence.
- 4 Réfléchir à l'implémentation d'une plateforme de type Moodle.

- 5 Identifier les catégories d'étudiants qui présentent des risques d'abandon et mettre en place une politique pour prévenir ce risque ; tenir en début d'année une séance d'information avec la participation de professionnels de la comptabilité afin de sensibiliser les étudiants aux impératifs du métier et de les mobiliser davantage dans leurs études ; organiser des séances de propédeutique en début d'année académique pour permettre aux étudiants notamment de se familiariser aux prises de notes, à l'élaboration des résumés de cours ; mettre en place le dispositif de parrainage imaginé dans le plan d'action du dossier d'autoévaluation, pour renforcer la cohésion de groupe, identifiée comme un facteur de réussite de l'étudiant.
- 6 Pérenniser la collecte de données (taux de réussite, d'abandon...).
- 7 Mettre en place une évaluation des enseignements par les étudiants, pour s'aligner aux pratiques de l'enseignement supérieur ; impliquer les étudiants en leur donnant un feed-back des résultats de ces évaluations.

## 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 d'experts note le peu de participation des parties prenantes à l'autoévaluation, qui a démarré tardivement faute de volontaire(s) pour prendre en charge cette démarche. La participation des étudiants n'a pas été systématique. La collaboration des enseignants et du personnel administratif a été effective mais compliquée à organiser. L'analyse a cependant été effectuée objectivement, avec un réel engagement de la coordinatrice qualité.
- 2 Cette autoévaluation a permis aux participants de resituer la section Comptabilité dans son contexte et de dégager des perspectives. Elle a aussi permis aux enseignants de communiquer de manière indirecte et de réfléchir sur le devenir de leur section en rapport avec l'ensemble de l'enseignement de promotion sociale.
- 3 La méthodologie de l'autoévaluation, mise en œuvre dans l'urgence, n'a pas été basée sur un cadre théorique précis.

### [Analyse SWOT]

- 4 Les forces et les faiblesses ont été formulées sans réserve, de concert avec les enseignants, lors d'une réunion plénière. L'analyse SWOT a permis de réunir l'équipe enseignante et quelques étudiants. Celle-ci est lucide et constitue une bonne base pour la mise en œuvre du plan d'action.

### [Plan d'action et suivi]

- 5 Le comité note qu'un plan d'action existe et qu'il a été construit avec l'implication des parties prenantes. Il mentionne les choix prioritaires et dans une certaine mesure un calendrier. Cependant, celui-ci gagnerait à être enrichi d'indicateurs et d'échéances plus précis.
- 6 La présentation du plan d'action dont le comité a pu bénéficier s'est révélée très claire et pourrait servir de base à l'animation d'une prochaine réunion de section.
- 7 Le comité d'experts regrette que toutes les pistes d'action présentées au fil du dossier d'autoévaluation ne soient pas reprises de manière systématique dans le plan d'action final. La direction et la coordination qualité disposent là d'éléments clairs et pertinents qui peuvent être intégrés dans la poursuite du travail.

## RECOMMANDATIONS

- 1 Profiter de la dynamique instaurée par l'autoévaluation pour pérenniser une réflexion « institutionnalisée » dans la section (autrement dit, pour y implanter une culture qualité).
- 2 Se concerter avec la coordination qualité de l'institut de Fléron avec qui l'établissement a des accords de

codiplomation, afin d'enrichir le processus qualité dans les deux établissements.

- 3 Préciser le plan d'action en termes de responsabilités, d'échéances, d'indicateurs (qui fait quoi, quand et comment ?) et le mettre en lien avec une stratégie claire, cohérente, réaliste et communiquée.
- 4 Poursuivre l'effort entrepris pour l'évaluation et s'inscrire dans une vision « horizon 2020 ».

## **CONCLUSION**

L'Institut d'enseignement de Promotion sociale de Waremmе est issu de la fusion récente des instituts de Waremmе et de Saint-Georges. Beaucoup de travail a été accompli ces derniers mois afin de rapprocher l'implantation de Waremmе et l'établissement d'enseignement de plein exercice avec lequel il cohabite, afin de renforcer les moyens didactiques et logistiques mis à disposition des étudiants et des enseignants.

Le comité des experts apprécie l'employabilité des étudiants au terme de leur formation ainsi que les compétences qu'ils ont pu acquérir au fil de leur cursus. La compétence et le dévouement du corps enseignant, chargés de cours et experts, en est certes la cause. Cependant, l'utilisation de méthodes et de moyens pédagogiques modernes serait à conseiller afin de faciliter l'assimilation de certains enseignements.

Le comité engage la direction à poursuivre l'effort de gestion de la qualité entamé ces derniers mois en pérennisant la fonction de coordinateur qualité et en sensibilisant le personnel à l'importance de cette démarche. Enfin, une coordination de section formalisée pourrait, notamment, prendre en charge une réflexion sur la transversalité entre les cours.

## EN SYNTHÈSE

Points forts	Points d'amélioration
<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Présence d'experts issus des milieux professionnels dans le corps enseignant</li> <li>⇒ Petite taille de la section favorisant les contacts ; proximité et disponibilité du personnel enseignant, administratif et de direction</li> <li>⇒ Cours donnés en soirée du lundi au vendredi</li> <li>⇒ Formation pragmatique et actualisée, adaptée à la profession</li> <li>⇒ Existence de la valorisation des acquis d'expérience</li> <li>⇒ Aide au parcours de l'étudiant</li> <li>⇒ Suivi du travail de fin d'études et des stages</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Manque de moyens et de périodes pour développer les dispositifs didactiques</li> <li>⇒ Manque de ressources documentaires</li> <li>⇒ Manque de visibilité externe</li> <li>⇒ Absence d'une plateforme pédagogique</li> <li>⇒ Évaluation des enseignements par les enseignants non systématisée</li> <li>⇒ Stratégie et gouvernance trop centrées sur les aspects administratifs et logistiques</li> <li>⇒ Démarche qualité à ses débuts</li> <li>⇒ Absence d'une coordination pédagogique pour la section Comptabilité</li> </ul>

Opportunités	Risques
<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Seul opérateur en Hesbaye pour ce type d'enseignement</li> <li>⇒ Demande locale de ce type de diplômé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Nombre de diplômés trop faible par rapport à l'horizon 2020</li> <li>⇒ Pénurie de ressources matérielles et de périodes horaires</li> </ul>

Récapitulatif des recommandations
<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Redéfinir une politique de gouvernance pour la nouvelle entité fusionnée et la communiquer aux différents acteurs (enseignants, administratifs, étudiants...)</li> <li>⇒ Opérer une réflexion stratégique et opérationnelle sur les avantages concurrentiels, sur l'opérationnalisation de la fusion, sur l'évaluation des enseignements par les étudiants</li> <li>⇒ Rétablir formellement le poste de coordinateur qualité et le valoriser en créant un groupe de pilotage de la qualité à l'échelle de l'établissement</li> <li>⇒ Donner une place plus formelle aux étudiants dans la gouvernance de la section Comptabilité</li> <li>⇒ Créer un poste de coordinateur de section afin de piloter le programme</li> <li>⇒ Traduire la pertinence du programme en termes de visibilité ; communiquer sur les acquis d'apprentissage ; se créer une identité locale forte</li> <li>⇒ Préciser les objectifs et les modalités (administratives, pédagogiques) de la codiplomation avec l'institut de Fléron</li> <li>⇒ Proposer aux étudiants un vade-mecum</li> <li>⇒ Systématiser les retours d'expérience de stages ; à défaut d'évaluation formative, systématiser les corrections des examens ; conseiller aux étudiants de profiter du stage d'insertion pour bénéficier d'une première expérience de la profession</li> <li>⇒ Veiller à pérenniser la qualité du corps enseignant</li> <li>⇒ Identifier les catégories «étudiants à risque d'abandon» ; mettre en place une politique pour prévenir ce risque ; organiser des séances de propédeutique en début d'année académique ; mettre en place le dispositif de parrainage imaginé dans le plan d'actions</li> <li>⇒ Mettre à disposition des étudiants de la documentation, des ouvrages de référence</li> <li>⇒ Profiter de la dynamique instaurée par l'autoévaluation pour pérenniser une réflexion « institutionnalisée » dans la section (autrement dit, pour y implanter une culture qualité)</li> </ul>



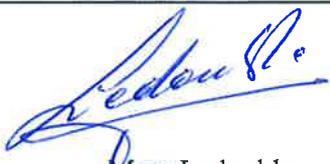
**Droit de réponse de l'établissement évalué**

Commentaire général éventuel :

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

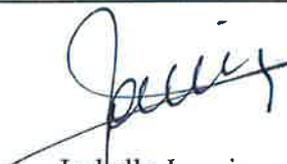
Critère	Rubrique <sup>1</sup>	Point <sup>2</sup>	Observation de fond

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



Marc Ledouble  
Directeur

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



Isabelle Janssis  
Coordinatrice

<sup>1</sup> Mentionner la rubrique (« Constats et analyse » ou « Recommandations »).

<sup>2</sup> Mentionner le numéro précédant le paragraphe.