

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

### **RAPPORT D'ÉVALUATION**

**Institut d'Enseignement de Promotion Sociale  
de la Communauté Française (IEPSCF) d'UCCLE**

Comité des experts :

M. Dominique HELBOIS, président

M. Bademba BAH ELHADJ, Mme Muriel DELTAND, M. Philippe LOISON, 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 21 et 22 mars 2017 à l'Institut d'Enseignement de Promotion Sociale de la Communauté française (IEPSCF) d'Uccle. 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, 5 membres du personnel, 7 étudiants, 2 diplômés. Le comité précise ici qu'il n'a pu rencontrer aucun 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 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 avril 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 avril 2017).

## ***PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT***

L'institut d'Enseignement de Promotion Sociale de la Communauté française (IEPSCF) d'Uccle est un établissement d'enseignement de promotion sociale qui offre des formations de type court et de type long, en journée et en soirée. Son Pouvoir Organisateur est la Fédération Wallonie-Bruxelles.

L'IEPSCF d'Uccle comporte trois départements : le département de langues, le département économique et le département technique. Le bachelier en Comptabilité fait partie du département économique.

## 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 Depuis janvier 2015, la direction de l'IEPSCF d'Uccle connaît une période de stabilisation qui fait suite à une période de changements successifs. Dans le courant de ces deux années, la direction en place a commencé à effectuer un diagnostic de la situation de l'établissement, où ont été pointées les forces et les faiblesses de l'établissement. Ce diagnostic a permis de tracer les lignes principales d'un futur plan stratégique. La direction a défini quatre grandes orientations : (1) l'actualisation de l'offre de formation au sein de l'établissement, (2) le développement de la visibilité de l'établissement, (3) la participation de toutes les parties prenantes (étudiants compris) à la vie de l'établissement et (4) l'amélioration du milieu de travail. Le comité regrette que l'écriture du dossier d'autoévaluation ne se soit pas appuyée sur ce plan stratégique et qu'il ne reflète que peu l'ensemble des avancées mises en place et constatées lors de la visite.
- 2 Le comité constate que les différents axes précités dans le plan stratégique sont traduits en actions qui ne commenceront, pour la plupart, à porter leurs fruits que dans quelques mois. Le comité apprécie que la recherche de la qualité soit transversale à ces actions. Il regrette, néanmoins, que la fonction du coordinateur qualité n'y soit pas explicitement mentionnée.
- 3 Le comité constate que la direction fait partie du conseil général de l'enseignement de promotion sociale et il en souligne sa participation active. La direction a le sentiment d'une certaine autonomie de décision dans les choix propres à l'établissement et ce, dans le périmètre des valeurs et de la charte de la Fédération Wallonie-Bruxelles. De plus, grâce à cette implication, les informations et les demandes d'ordre pédagogique sont partagées avec les institutions partenaires et le conseil général. Ce dernier a ainsi la possibilité, si utile, de les intégrer dans ses réflexions.
- 4 L'IEPSCF d'Uccle est membre actif du Pôle académique de Bruxelles, il en reçoit et diffuse les informations. Il en tire actuellement les premiers bénéfices au profit des étudiants, comme par exemples, pouvoir utiliser les bibliothèques universitaires, disposer d'un budget pour l'aide à la réussite, pour la création d'une unité d'e-learning, etc.
- 5 Sur le plan de la gouvernance, le comité a fait le constat de la présence de valeurs fédératrices vécues dans l'établissement : proximité, bienveillance et dévouement.
- 6 Il existe une collaboration efficace entre la direction, la sous-direction et les enseignants. Le comité a également constaté l'implication de la direction tant au niveau administratif et logistique qu'au niveau des pratiques enseignantes.
- 7 Le comité apprécie la bonne répartition des responsabilités entre la direction et ses sous-directions. Les missions sont réparties de manière collaborative et rendent le travail de décisions harmonieux. Au niveau de la sous-direction de la catégorie économique, dont fait partie le bachelier en Comptabilité, la concentration de tâches tant administratives que pédagogiques rendent parfois l'exercice complexe. Néanmoins, le fait de créer un poste de coordinateur formel de la section rendrait cette mission plus gérable. Confiée à un enseignant spécifique de cette section, cette coordination permettrait ainsi un accompagnement de proximité de l'équipe enseignante.

- 8 Le comité a ressenti une proximité dans les relations professionnelles entre membres de l'équipe enseignante. Elle s'accompagne d'un mode de fonctionnement basé sur l'informel et sur la bonne volonté de chacun.
- 9 Le comité constate l'absence de participation des étudiants dans la vie institutionnelle de l'établissement. La direction en reconnaît la difficulté et compte y remédier dans les prochains mois afin de dynamiser cette intégration.

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

- 10 Les changements de direction antérieurs, la mise en sommeil de la Commission Qualité Interne Permanente (CQIP) et les changements de coordinateur qualité sont les facteurs qui ont freiné la formalisation de la gestion de la qualité ces dernières années. Le comité apprécie toutefois le nouvel élan en la matière donné par la direction actuelle et ses collaborateurs, et les encourage à poursuivre dans cette voie.
- 11 Profitant de la mise en place d'un nouveau coordinateur qualité en septembre 2017, le comité estime qu'il serait utile d'ouvrir le débat sur les attentes qualité liées aux pratiques de l'enseignement et sur ce que les enseignants, le personnel administratif et le personnel technique attendent de la démarche qualité.
- 12 Le comité constate le souci partagé de la qualité du programme de cours, des méthodes d'enseignement et des contenus enseignés. Cette préoccupation tient davantage aux compétences des acteurs qu'à l'existence de procédures formelles.

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

- 13 Le comité constate que les enseignants travaillent en collaboration les uns avec les autres dans une optique d'amélioration de la qualité des enseignements et de leurs modalités. Cette collaboration est d'ailleurs facilitée par la tenue régulière de réunions entre la sous-direction et les enseignants concernés.
- 14 Les possibilités de révision périodique du programme sont limitées d'une part, parce que le dossier pédagogique est construit en amont, et, d'autre part, parce que les périodes allouées suffisent à peine à voir l'entièreté de la matière. Cependant, certains enseignants mobilisent leur part d'autonomie dans l'adaptation des contenus afin de faire coïncider leur enseignement avec l'actualité comptable, juridique et fiscale.
- 15 Le comité a été heureux de constater l'existence d'un conseil des études qui se réunit quatre ou cinq fois l'année.
- 16 Le comité a été au regret de constater le faible nombre d'étudiants certifiés ces dernières années. La direction en est bien consciente. L'importance de la matière et les exigences du programme, associés aux contraintes personnelles des étudiants, les poussant parfois l'abandon, en sont les causes principales.

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

- 17 La démonstration du dispositif CANVAS mis en place par l'établissement a permis au comité de constater les avantages importants présentés par cette application informatique, ainsi que les fonctionnalités potentielles en matière de communication interne (tant de l'établissement vers les étudiants que l'inverse). Ce dispositif n'est cependant pas d'un usage généralisé.

- 18 La communication de la direction vers les enseignants s'effectue par voie traditionnelle (valves, casiers) et par voie informatique (emails institutionnels). Cette communication est efficace et semble convenir aux personnes concernées.
- 19 Les étudiants sont principalement informés via la communication traditionnelle (valves et courriers), qui ne répond pas entièrement aux besoins et aux attentes de ce public. Une communication via une plateforme numérique serait souhaitable afin d'être informé rapidement du fonctionnement quotidien de l'établissement en évitant des déplacements inutiles.
- 20 Une nouvelle page Facebook verra le jour dans les prochains mois, dès que l'établissement aura désigné un modérateur actif de cette page (modérateur ayant pour mission d'éviter les dérapages potentiels).
- 21 L'actualisation régulière du site internet avec une page d'accueil plus dynamique est appréciée par le comité. La création d'une *newsletter* informant les étudiants des nouveautés et donnant des informations concernant leur parcours est aussi soulignée par le comité.
- 22 Le comité regrette l'absence d'une adresse email institutionnelle pour les étudiants. Ces derniers sont informés sur leur adresse email personnelle. Pour que le bon fonctionnement en soit assuré, il est nécessaire que les étudiants communiquent correctement leur adresse email et qu'ils l'actualisent en cas de changement. Cela ne peut être que source de difficultés. Il est certain que le coût lié à cette attribution est un frein pour l'établissement.
- 23 La création d'une plateforme intégrant une information claire, notamment pour les inscriptions, le coaching, les procédures de valorisation des acquis de l'expérience (VAE) semble indispensable. Le comité a constaté un écart entre l'information perçue par les étudiants et la réalité des services et règlements en vigueur.
- 24 L'utilisation efficace de la boîte à idées est soulignée par le comité. Elle permet notamment une participation plus active des étudiants.

#### *RECOMMANDATIONS*

1. Veiller à la création d'un poste de coordinateur de la section comptabilité ou à tout le moins d'un référent légitimé afin de poursuivre les actions actuellement menées par la sous-direction économique.
2. Poursuivre la conscientisation des différents acteurs de l'établissement (enseignants et étudiants) à l'importance et aux bénéfices d'une démarche qualitative au sein des processus de formation.
3. Pérenniser le poste de coordonnateur qualité, y former la personne désignée à cet effet et la légitimer.
4. Veiller à une homogénéité des supports des éléments de la formation permettant alors une démarche qualité transversale de la formation.
5. Mener une réflexion stratégique sur les pistes de solutions permettant de conserver en l'état l'habilitation « comptabilité ».
6. Améliorer la communication externe.
7. Poursuivre la réflexion relative aux modalités d'inscription via internet.

8. Attribuer une adresse email institutionnelle aux étudiants.
9. Envisager l'utilisation d'autres réseaux sociaux tels que LinkedIn, plus adaptés à un bachelier professionnalisant et qui permettraient de garder des contacts entre les étudiants et entre l'établissement et les étudiants.

## 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 regrette le manque d'échanges avec des représentants du monde professionnel ; il n'a pu se faire une idée précise des attentes spécifiques du milieu. Par contre, de par son expérience, il constate que les cours sont actualisés et leurs contenus revus en fonction des besoins estimés pertinents par les enseignants.
- 2 Le comité estime qu'il serait souhaitable, pour autant que le crédit heures octroyé le permette, d'inclure plus d'exercices en lien avec des situations problèmes propres à la profession, notamment au sein des cours de fiscalité et de comptabilité.
- 3 Le comité n'a pas pu observer des dispositifs pédagogiques tenant compte des spécificités d'une formation adressée à des adultes (mise en valeur de l'expérience, études de cas ou encore mise en exergue de la réalité professionnelle quotidienne).
- 4 Le comité apprécie que quelques experts de la profession et organisations professionnelles (IPCF) interviennent dans le cursus. Cet aspect des choses gagnerait à être développé dans l'avenir, ainsi que l'organisation de visites et de stages dans des firmes multinationales, et l'appel à des conférenciers belges et étrangers.

#### [Information et communication externe]

- 5 Le comité a le sentiment, partagé par la direction, que l'établissement vit actuellement sur ses acquis et sur sa bonne réputation au sein de son environnement.
- 6 Le comité estime que la communication externe devrait être un point fort de l'établissement, en particulier en raison du nombre de formations de même type dispensées dans la région. Le contenu du site web est actuel mais ne met pas suffisamment en avant les avantages concurrentiels de l'établissement, notamment l'enseignement en cours du jour.
- 7 Les pratiques pédagogiques s'appuient peu sur le monde extérieur, ce qui ne favorise pas la visibilité de la section.
- 8 Le mode d'organisation des cours (dupliqués sur deux quadrimestres) est un avantage concurrentiel de la section qui devrait faire l'objet d'une communication spécifique.
- 9 Le comité déplore l'absence d'organisation d'anciens étudiants. Une démarche en ce sens est cependant en réflexion dans le plan stratégique.
- 10 Le comité souligne l'actualisation régulière du site internet avec une page d'accueil dynamique. C'est le signe d'une amélioration de la communication externe.
- 11 Le comité est heureux de constater que la direction a mis au programme de la révision de sa stratégie de communication, (1) la révision des canaux publicitaires, (2) l'intensification des contacts avec le monde socio-professionnel et (3) l'organisation d'une journée annuelle avec les entreprises. Il s'agit aussi d'une avancée positive en matière de visibilité.



- 12 Le comité a constaté l'usage intensif du téléphone en matière de communication de renseignements. Ceci alourdit le travail administratif et peut nuire, en cas de lenteur de réponse à l'image du service administratif. C'est aussi un indice de manquements éventuels dans la construction du site internet.

#### *RECOMMANDATIONS*

- 1 Le comité recommande d'intensifier les liens avec le monde professionnel, en l'intégrant encore plus régulièrement dans le programme.
- 2 Veiller à recruter des experts toujours en activité en vue de renforcer l'aspect professionnalisant du bachelier.
- 3 Réfléchir à l'organisation d'une spécialisation en fiscalité, souhaitée par les étudiants.
- 4 Améliorer la visibilité des atouts et des spécificités de la section afin d'intensifier les liens avec le monde professionnel et de recruter des étudiants motivés.
- 5 Réaliser un suivi des diplômés sur le long terme.
- 6 Inclure plus d'exercices en lien avec des situations problèmes propres à la profession, notamment au sein des cours de fiscalité et de comptabilité.
- 7 Analyser en profondeur la construction du site internet et poursuivre ses modifications.

### 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 Le comité n'a pas eu la possibilité de s'entretenir avec des représentants du monde professionnel, ce qui rend difficile une prise de recul par rapport aux acquis d'apprentissage.
- 2 Le comité apprécie l'intégration d'experts professionnels, même si en nombre encore restreint, au sein de l'équipe enseignante; cela permet de suivre l'actualité au sein des cours et d'assurer des liens entre les différentes matières du cursus.
- 3 Le comité a constaté que les enseignants situent le contenu des séances au regard des acquis d'apprentissage définis pour chaque unité d'enseignement du programme.
- 4 La transversalité entre les matières est assurée par la coordination informelle entre les enseignants sur les contenus des unités d'enseignement. A titre d'exemple, citons l'intégration des matières relatives au droit et à la comptabilité.

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

- 5 A plusieurs reprises, l'aspect problématique du stage d'intégration a été évoqué par les enseignants et par les étudiants, tant anciens qu'en cours de formation. Ce stage est jugé trop court pour être réellement efficient. La section est consciente de ce problème et donne l'occasion de coupler le stage d'insertion et le stage d'intégration (professionnalisant).
- 6 Le comité souligne que la qualité de l'encadrement du TFE et le suivi du stage résultent du dévouement et de l'implication personnelle des enseignants.
- 7 Les supports de cours sont disponibles à temps sur CANVAS, pour les enseignants qui l'utilisent, ainsi qu'en version papier pour les autres. Toutefois, certains enseignants ne mettent pas leur syllabus à disposition. A terme, l'utilisation de la plateforme devrait être généralisée et tous les syllabus devraient être mis à disposition des étudiants.
- 8 Il semble que les étudiants soient trop peu confrontés à l'apprentissage des langues étrangères. Le programme inclue actuellement l'apprentissage du néerlandais. Il s'agit d'un choix institutionnel de par la situation géographique de l'établissement.
- 9 Le comité a constaté que la démarche de la recherche documentaire est demandée dans trop peu d'unités d'enseignement. Cette démarche est essentielle à la formation des étudiants, ces derniers devant être en mesure dans leur vie professionnelle d'effectuer des recherches, notamment via internet, et de manipuler des codes juridiques. Cette démarche est cependant demandée dans le cadre de la réalisation du TFE.
- 10 La participation du monde socio-professionnel dans les unités d'enseignement est effective mais semble encore trop restreinte pour être déterminante.

- 11 Le comité constate trop peu de mises en situation, de recherches problèmes, d'analyses de cas ou de praticums proposés par les étudiants. Ces différents modes de mises en application permettraient une appropriation plus active de la matière par les étudiants et une mise en activité du processus de professionnalisation.
- 12 Le comité constate que l'évaluation formative est pratiquée par certains mais est encore trop peu courante. Elle est trop souvent remplacée par des modes d'évaluation plus certificatifs.
- 13 En ce qui concerne les stages, le comité a apprécié :
  - a. L'obligation pour les étudiants de trouver un stage par leurs propres moyens, ce qui favorise leur autonomie de l'étudiant et constitue un premier pas vers la recherche d'emploi.
  - b. La visite (presque systématique) de la responsable des stages sur le lieu du stage d'intégration pour rencontrer l'étudiant et le maître de stage. Cette réunion est l'occasion d'un retour d'expériences pour l'étudiant.
  - c. Il constate cependant que la majorité des stages s'effectue dans la partie francophone de la région.
- 14 En ce qui concerne l'épreuve intégrée et le travail de fin d'études, le comité a apprécié :
  - a. Le dépôt des sujets ainsi que d'un plan de départ l'année précédent le dépôt du TFE. Suite à ce dépôt, un comité analyse les propositions et donne ou non un accord motivé. Cette démarche permet à l'étudiant de commencer son travail au plus tôt.
  - b. L'attribution d'un promoteur à chaque étudiant
  - c. L'organisation de contacts réguliers entre les promoteurs et leurs étudiants durant les mois précédents la défense. Le suivi est ainsi assuré.
  - d. L'organisation d'une défense d'essai (« à blanc ») quelques jours avant la défense réelle.
  - e. L'utilisation d'un logiciel détectant le plagiat.

Cependant, le comité a constaté que très peu de travaux de fin d'études sont en lien avec le stage et qu'ils consistent majoritairement dans des analyses financières. Les travaux antérieurs, source de modèle, sont par ailleurs peu consultés par les étudiants.

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

- 15 Le comité souligne l'organisation dédoublée des unités d'enseignement par année académique, c'est-à-dire qu'une unité d'enseignement donnée est organisée au premier quadrimestre et répétée au quadrimestre suivant. Cette organisation est originale et permet d'assouplir le parcours de l'étudiant. Il s'agit d'un atout concurrentiel à communiquer largement. Notons que cette organisation n'est possible que grâce à l'esprit collaboratif régnant au sein de l'équipe enseignante. Cette organisation impose aussi un plus grand mélange d'étudiants de différents bacheliers, ce qui est une source de richesse et de contacts malgré les prérequis différents et les attentes divergentes des étudiants.
- 16 De manière générale, la gestion du temps (pour l'étude, pour le TFE, etc.) est une problématique régulièrement rencontrée par les étudiants.
- 17 Le comité a constaté que l'usage de pédagogies innovantes (classes inversées, pédagogie par projet, etc.) est empêché par la quantité de matière liée au programme, par les inégalités de niveau parmi les étudiants et par les absences fréquentes de ces derniers. Ces différents facteurs poussent les enseignants à utiliser des méthodes d'enseignement plus classiques.
- 18 Le comité a relevé plusieurs freins à l'atteinte des acquis d'apprentissage visés : notamment, le niveau de formation de base de certains étudiants en français et en mathématiques s'avère trop faible pour réaliser des études supérieures.

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

- 19 Le comité a constaté que les étudiants ont la possibilité d'évaluer les enseignements et qu'ils sont informés clairement et dans les temps des modalités d'évaluation.
- 20 L'intégration de professionnels venant de l'extérieur dans les jurys des épreuves intégrées est un plus dans la certification des connaissances.

### *RECOMMANDATIONS*

- 1 Permettre et valoriser l'organisation des stages en région flamande.
- 2 Veiller à équilibrer le nombre de TFE par promoteur afin d'éviter la surcharge et assurer un suivi efficace des étudiants.
- 3 Veiller à ce que l'information de la mise à disposition des TFE antérieurs soit effective.
- 4 Mettre en place des journées de propédeutique, un cours de méthode de travail ou toute autre méthode de remédiation.
- 5 Diversifier les sujets des travaux de fin d'études.
- 6 Généraliser l'utilisation de la plateforme CANEVAS.
- 7 Veiller à ce que chaque cours dispose d'un syllabus, même minimal/réduit à l'essentiel.
- 8 Promouvoir la recherche documentaire au travers des cas pratiques, des exercices, etc.
- 9 Démystifier l'épreuve intégrée.
- 10 Détecter les étudiants qui présentent des difficultés (en français et en mathématiques notamment) et les diriger vers des cours de remédiation.
- 11 Envisager un cours de méthodologie de la recherche au sein de la séquence « TFE ».

#### 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 a constaté beaucoup de compétences, de disponibilité et de mobilisation de la part des personnels rencontrés, qu'il s'agisse du personnel enseignant, administratif ou de gestion. L'équipe pédagogique est stable, ce qui est un des facteurs qui devrait garantir, de par ses compétences, l'efficacité de l'atteinte des acquis d'apprentissages et la qualité de l'enseignement.
- 2 L'établissement s'assure dans la mesure de ses possibilités de répartir adéquatement les compétences de son personnel cependant les modalités d'attribution de cours qui peuvent occasionnellement privilégier le titre et l'ancienneté au détriment des compétences des professeurs.
- 3 La formation continuée des enseignants n'est pas aisée mais absolument indispensable à la qualité. La direction soutient, dans la mesure du possible, la formation de son personnel, par l'organisation de formations, l'acquisition d'ouvrages ou l'inscription à des formations d'organismes professionnels tels que l'IPCF.
- 4 La serviabilité et l'accueil de l'administration est soulignée par ses utilisateurs. Cependant, les contraintes auxquelles le personnel est soumis provoquent des délais d'attente relativement longs bien que horaires et locaux aient été aménagés à cet effet.

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

- 1 Le comité a pu constater l'attribution de ressources adéquates et adaptées à l'atteinte des acquis d'apprentissage. L'établissement a l'avantage de disposer de locaux propres, qui nécessitent cependant quelques travaux, notamment d'insonorisation.
- 2 Cependant, il existe un manque de locaux disponibles pour l'étude ainsi que pour des rencontres personnalisées avec les étudiants.
- 3 Une bibliothèque ou centre de documentation existe pour les professeurs mais fait défaut pour les étudiants. Le comité a constaté que l'accès aux bases de données et aux périodiques est limité. Les ouvrages spécialisés sont peu nombreux. Ceci ne peut que freiner la démarche de recherche documentaire que doivent acquérir tous les étudiants en fin de cycle dans l'enseignement supérieur.
- 4 Les étudiants disposent de logiciels de bureautique et de logiciels comptables récents, à jour et d'utilisation commune en entreprise. Le matériel informatique et audiovisuel est en suffisance et récent. Des sécurités ont été adaptées au système et à ses utilisateurs.
- 5 Une plateforme e-learning est à l'étude. Les documents en ligne sont disponibles sur la plateforme CANEVAS. Malheureusement, son utilisation n'est pas généralisée.

- 6 Le logiciel ENORA est utilisé par l'administration. Cependant, d'un usage peu adapté, celui-ci ne résout pas les problèmes administratifs principalement liés à la modularisation de l'enseignement. Il s'agit de l'une des causes aux attentes administratives mises en avant par certains étudiants. Notons l'installation administrative de proximité réservée aux bacheliers et mise à disposition des étudiants afin de centraliser et de faciliter leurs formalités administratives.

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

- 7 Le comité souligne l'existence d'un service social, d'un service d'aide à la réussite, de remédiation et de coaching. Cependant, ce dernier est peu utilisé par les étudiants en comptabilité. Certains de ceux-ci anticipent leurs difficultés, mais ils sont rares. Un service de coaching permet aux étudiants qui en font la demande d'analyser leur situation, notamment en cas d'abandon du programme. Notons que ce dernier ne semble pas très connu des étudiants. De même, la valorisation des acquis de l'expérience existe au sein de l'établissement. Il permet des dispenses, soit automatiques, soit au travers de tests de compétences. Ici aussi la VAE semble méconnue des étudiants.
- 8 L'analyse des dossiers en vue de l'octroi de dispenses, le suivi du parcours académique et leurs liens avec le collège de direction sont indispensables au suivi de l'étudiant. Ces derniers éprouvent parfois des difficultés dans la complexité de la gestion de leurs parcours académiques. L'analyse du parcours est menée par les éducateurs, cependant un outil adapté serait une aide précieuse à leur étude.
- 9 Le comité constate que les cours débutent dès la première séance. Les étudiants sont prévenus des attentes des enseignants, des acquis d'apprentissage et de leur évaluation. En vue d'aider à la réussite des étudiants, la cellule coaching devrait envisager des séances de propédeutique en début de première année. Elles permettraient aux étudiants de se familiariser aux prises de notes, à l'élaboration des résumés de cours et au dédale de leur parcours.
- 10 Pour certains cours, des séances de remédiation sont organisées : elles sont fort appréciées, mais il s'agit d'initiatives individuelles et volontaires. Un manque d'heures d'attribution pour ces activités indispensables à l'encadrement individualisé de l'étudiant est constaté.
- 11 Le comité constate que peu de ressources sont consacrées à l'accueil des étudiants étrangers.

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

- 12 Le comité ne note aucun projet de récolte et de centralisation des données relatives au pilotage des programmes (taux d'abandon, taux de réussite, suivi des cohortes, suivi des diplômés, migration des étudiants vers d'autres établissements d'enseignement de promotion sociale pour suivre des modules et/ou présenter l'épreuve intégrée). Les relations avec les anciens étudiants ne sont encore que trop épisodiques. Ce lien serait source de richesses pour l'enseignement, les stages et les travaux de fin d'études. L'analyse des abandons devrait permettre de mesurer le nombre d'étudiants poursuivant leurs études par la présentation d'UE voir même du TFE dans d'autres établissements d'EPS et d'en analyser les causes.
- 13 Le comité déplore que l'évaluation des enseignements par les étudiants soit laissée à l'appréciation de chaque enseignant. Il est certain que la mise en place d'une telle évaluation n'est pas chose aisée et se heurte à beaucoup de résistance. Elle serait cependant fort utile au pilotage des programmes et à la détection des faiblesses potentielles.
- 14 Le comité signale aussi l'absence d'un réseau formalisé d'anciens étudiants et d'employeurs. Ce réseau serait cependant fort utile à la diversification des stages, à l'employabilité des étudiants et à la réflexion sur les programmes.

- 1 Mettre un centre de documentation à disposition des étudiants.
- 2 Veiller à intensifier la demande d'un rafraîchissement des bâtiments (châssis, couleurs, tapis, insonorisation, etc.) auprès des instances qui régissent l'infrastructure.
- 3 Former le personnel administratif au logiciel ENORA dès qu'il sera disponible et veiller à faire des retours d'expérience à l'instance responsable du développement le logiciel ENORA.
- 4 Veiller à un accueil adapté des étudiants étrangers et leurs spécificités.
- 5 Veiller à une meilleure visibilité des services adressés aux étudiants (cellule coaching, Service d'Aide à la Réussite, cours de langues intensifs, etc.).
- 6 Analyser les cohortes d'étudiants et surtout les causes d'abandons, les motifs de migration vers d'autres instituts.
- 7 Mettre en place des liens entre étudiants, maîtres de stages et anciens étudiants et institut, dès la fin du TFE, afin de créer un réseau d'anciens étudiants. Ceci favorisant une culture d'établissement pouvant permettre de fidéliser des maitres de stage et la diversification des lieux de professionnalisation.
- 8 Proposer aux anciens étudiants diplômés depuis 5 ans au moins et exerçant une activité professionnelle en rapport avec les objectifs de la section de devenir de maitre de stage et/ou expert dans la commission d'évaluation des épreuves intégrées.

## 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 note peu de participation des parties prenantes de l'établissement à l'autoévaluation ; notamment, la participation des étudiants n'a pas été systématique. Cette autoévaluation a été réalisée sur la base de questionnaires standards dépouillés pour une grande partie manuellement. L'analyse ne reflète que très peu des axes stratégiques mis en œuvre ces derniers mois.
- 2 Le comité regrette que la Cellule qualité interne permanente (CQIP) soit demeurée inactive pour une longue période.
- 3 Le comité constate cependant l'existence d'une commission qui n'a été que très peu fonctionnelle et participative dans la rédaction du dossier d'autoévaluation. Autrement dit, le comité regrette que le DAE n'ait pas fait l'objet d'un véritable travail collectif et collaboratif, malgré le soutien et l'aide de la direction.
- 4 Le comité regrette le peu de périodes accordées à la coordination qualité et le peu de possibilités de coaching externe reçu pour réaliser cette mission. Le comité note toutefois l'implication rigoureuse de l'agent qualité de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

##### [Analyse SWOT]

- 5 Les forces et faiblesses ont été exprimées dans les questionnaires et synthétisées par la personne en charge de la coordination qualité.

##### [Plan d'action et suivi]

- 6 La construction du plan d'actions suit le schéma « Qui, quoi, quand et comment » et mériterait d'être complétée par la vision stratégique présentée par la direction.

#### RECOMMANDATIONS

- 1 Former à la gestion de la qualité toute personne prenant en charge cette fonction et lui donner les moyens pour réussir cette mission.
- 2 Faire prendre conscience à tous de l'apport de la démarche qualité au sein de l'établissement.
- 3 Poursuivre les efforts entrepris depuis 2015 dans le domaine de la stratégie et de la qualité.
- 4 Suivre les cohortes d'étudiants en réussite, échec et abandon afin d'obtenir une information fiable et réutilisable.
- 5 Etablir un tableau de bord et des indicateurs de réussite des actions menées.



## CONCLUSION

La direction en place occupe ses fonctions depuis janvier 2015. Au sein de ces deux années, celle-ci a commencé à effectuer un diagnostic de la situation de l'IEPSCF d'Uccle. Ce diagnostic a permis de tracer les lignes principales d'un futur plan stratégique et quatre grandes orientations ont été retenues : (1) l'actualisation de l'offre de formation au sein de l'institut, (2) le développement de la visibilité de l'établissement, (3) la participation de toutes les parties prenantes (étudiants compris) à la vie de l'institut et (4) l'amélioration du milieu de travail.

Ces différents axes précités sont traduits en actions qui ne commenceront, pour la plupart, à porter leurs fruits que dans quelques mois, bien que les effets au niveau de la gestion de la qualité se font déjà ressentir, notamment pour ce qui est de la communication interne et des services adressés aux étudiants. La recherche de la qualité est transversale à ces actions et son pilotage devrait être assuré dès septembre 2017 par un coordinateur qualité attaché à la direction.

Le programme de cours est organisé sur un quadrimestre et répété sur le suivant. Cette organisation est originale et permet une souplesse dans le parcours de l'étudiant. Cette organisation n'est possible que grâce à l'esprit collaboratif régnant au sein de l'équipe enseignante. Cette organisation impose aussi une plus grande mixité d'étudiants de différents bacheliers. Ces étudiants qui ont des prérequis et des attentes différentes est source de richesse supplémentaire au sein de la formation.

L'établissement ne fait que peu usage de pédagogies innovantes (classes inversées, pédagogie par projet, etc.). Les freins sont nombreux, notamment la quantité de matière liée au programme, par les inégalités de niveau entre élèves et par les absences fréquentes de ces derniers. Ces différents facteurs poussent les professeurs à utiliser des méthodes d'enseignement plus classiques afin d'atteindre le niveau de compétences requis. Notons à ce sujet l'encadrement, par un personnel académique stable, du travail de fin d'études et des stages ; il s'agit d'un réel apprentissage pour les étudiants. Par contre, une plus grande ouverture devrait être assurée à des intervenants extérieurs au sein du cursus afin de favoriser l'ouverture d'esprit des étudiants.

Il est aussi recommandé à la direction d'analyser les causes d'abandons durant le cursus et, principalement les raisons qui poussent les étudiants à ne pas présenter son épreuve intégrée.

## EN SYNTHÈSE

Points forts	Points d'amélioration
<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ La bonne réputation de l'établissement</li> <li>⇒ Un plan stratégique naissant mais prometteur</li> <li>⇒ L'organisation des stages</li> <li>⇒ Le suivi des TFE</li> <li>⇒ L'adéquation de la matière enseignée aux objectifs de l'apprentissage</li> <li>⇒ La collaboration entre les enseignants et leur implication au profit des étudiants</li> <li>⇒ L'organisation des cours</li> <li>⇒ La volonté marquée de changement dans la communication</li> <li>⇒ Des cellules de remédiation et de coaching actives</li> <li>⇒ L'utilisation de la part d'autonomie</li> <li>⇒ Les réunions fréquentes des enseignants</li> <li>⇒ L'engagement d'un coordinateur qualité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ L'état de l'infrastructure</li> <li>⇒ La rapidité du service administratif</li> <li>⇒ La diversification des thèmes pour les TFE</li> <li>⇒ L'informatisation de l'administration</li> <li>⇒ Un centre de documentation pour les étudiants</li> <li>⇒ Le recours à des experts extérieurs</li> <li>⇒ Le site internet</li> </ul>

Opportunités	Risques
<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Un établissement bien entretenu sur un site agréable et dès lors attractif</li> <li>⇒ Un public potentiel important</li> <li>⇒ Les partenariats développés</li> <li>⇒ L'entrée en fonction d'un nouveau coordinateur qualité en septembre 2017</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Perdre l'habilitation à organiser seul le bachelier en Comptabilité par manque d'étudiants diplômés</li> <li>⇒ La concurrence due au nombre de formations de même type dans la région bruxelloise</li> <li>⇒ Les budgets tant financiers que de périodes disponibles</li> <li>⇒ L'autonomie limitée</li> </ul>

Récapitulatif des recommandations
<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Veiller à la création d'un poste de coordinateur de section</li> <li>⇒ Pérenniser le poste de coordonnateur qualité : y former la personne désignée à cet effet, lui donner les moyens d'action et la légitimer</li> <li>⇒ Mener une réflexion stratégique sur les pistes de solutions permettant de conserver en l'état l'habilitation pour le bachelier en Comptabilité</li> <li>⇒ Poursuivre la conscientisation des différents acteurs de l'établissement à l'importance et aux bénéfices d'une démarche qualitative au sein des processus de formation</li> <li>⇒ Veiller à une homogénéité des supports des éléments de la formation permettant alors une démarche qualité transversale de la formation</li> <li>⇒ Améliorer la communication externe</li> <li>⇒ Analyser en profondeur la construction du site internet et poursuivre ses modifications</li> <li>⇒ Poursuivre la réflexion relative aux modalités d'inscription via internet</li> <li>⇒ Donner une adresse email institutionnelle aux étudiants</li> <li>⇒ Améliorer la visibilité des atouts et des spécificités de la section afin d'intensifier les relations avec le monde professionnel et recruter des étudiants motivés</li> <li>⇒ Veiller à recruter des experts toujours en activité en vue de renforcer l'aspect professionnalisant du bachelier</li> </ul>

- ⇒ Réfléchir à l'organisation d'une option fiscalité
- ⇒ Réaliser un suivi des étudiants diplômés sur le long terme en vue de créer une culture d'établissement entre les anciens étudiants devenant des maitres de stage et/ou jury et les étudiants se formant
- ⇒ Veiller à équilibrer les charges entre promoteurs pour le nombre d'étudiants en TFE
- ⇒ Veiller à ce que l'information de la mise à disposition des TFE antérieurs soit effective
- ⇒ Diversifier les sujets des TFE
- ⇒ Envisager un cours de méthodologie et de démarche de recherche au sein de la séquence TFE. Promouvoir la recherche documentaire au travers de cas pratiques, d'exercices, etc. Mettre un centre de documentation à disposition des étudiants.
- ⇒ Démystifier l'épreuve intégrée
- ⇒ Généraliser l'utilisation de la plateforme CANEVAS
- ⇒ Veiller à ce que chaque unité d'enseignement dispose d'un syllabus
- ⇒ Veiller à une meilleure visibilité des services offerts aux étudiants
- ⇒ Mettre en place de journées de propédeutique, un cours de méthode de travail ou toute autre méthode de remédiation
- ⇒ Veiller à un accueil adapté des étudiants étrangers et leurs spécificités. Détecter et diriger vers des cours de remédiation en français les étudiants qui en manifestent le besoin
- ⇒ Analyser les cohortes d'étudiants et surtout les causes d'abandons et des motifs de migration vers d'autres instituts
- ⇒ Etablir un tableau de bord et des indicateurs de résultat des actions menées



Évaluation du bachelier en  
Comptabilité  
2016-2017

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

Commentaire général éventuel :

*rien*

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

*Martorana*  
**La Direction  
L. MARTORANA**

Nom et signature de la coordonnatrice de l'autoévaluation

*Daphnée Luciani*  
*Luciani*

<sup>1</sup> Mentionner la rubrique (« Constats et analyse » ou « Recommandations »).  
<sup>2</sup> Mentionner le numéro précédant le paragraphe.