

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

### **RAPPORT D'ÉVALUATION**

**Institut Provincial des Arts et Métiers du Centre (IPAM)**

Bachelier en Comptabilité (option gestion)

Comité des experts :

M. Dominique HELBOIS, président

M. Philippe LOISON, Mme Ariadna AYALA, M. Loris GAUDIN, 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 23 et 24 janvier 2017 à l'Institut Provincial des Arts et Métiers du Centre (IPAM) à La Louvière. 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, 15 membres du personnel, 14 étudiants, 9 diplômés et 5 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 février 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 février 2017).

## **PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT**

L'Institut Provincial des Arts et Métiers du Centre (IPAM) est un établissement d'enseignement de promotion sociale (EPS). Son Pouvoir Organisateur est la Province du Hainaut.

Situé à La Louvière, l'IPAM organise plusieurs formations qui relèvent de l'enseignement supérieur de type court de plein exercice : un bachelier en Chimie (Biotechnologie), un bachelier en Electromécanique (Electromécanique et Maintenance), un bachelier en Informatique de gestion et un bachelier en Comptabilité (Gestion), objet du présent rapport.

En 2014-2015, les étudiants du bachelier en Comptabilité représentaient 4,9% des étudiants inscrits au sein 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 (ci-après « le comité ») constate que les préoccupations actuelles de la direction sont principalement focalisées sur les programmes – en particulier sur leur pertinence en termes de contenus –, sur la qualité de l'enseignement et sur l'employabilité des étudiants. Il faudrait cependant que la direction porte un peu plus d'attention sur d'autres aspects stratégiques importants tels que la complémentarité des enseignements en comptabilité ou encore les possibilités de collaboration avec d'autres établissements de la région. Le comité est cependant bien au fait des limites et des particularités de l'IPAM en termes d'autonomie dans sa gouvernance.
- 2 Le comité souligne le soutien que le Pouvoir Organisateur (PO) donne à la direction, notamment en matière de gestion du personnel enseignant.
- 3 L'IPAM participe au pôle AREC hennuyer. Le comité constate que celui-ci demeure cependant encore trop peu connu des enseignants et des étudiants.
- 4 Le comité constate que l'exercice d'autoévaluation a contribué à approfondir la réflexion menée sur la qualité de la formation. Il manque cependant à cette démarche une formalisation des procédures et des modalités déjà entamées.
- 5 Sur le plan de la gouvernance, le comité a fait le constat de la présence de valeurs fédératrices vécues dans le quotidien des acteurs : proximité, bienveillance et dévouement. Cette proximité ressentie par tous s'accompagne d'un mode de fonctionnement basé sur l'informel et la bonne volonté de chacun ; ceci est un point fort de l'établissement, une valeur marquante de l'IPAM.
- 6 Le comité a également fait le constat d'un sens et d'un souci partagés de la direction et de l'équipe enseignante du travail sur la qualité des enseignements. Par ailleurs, les sections discutent entre elles des évaluations déjà réalisées, ce qui crée une certaine émulation collective. L'arrivée de nouveaux enseignants ayant suivi le CAPAES ou venant du monde professionnel (experts-comptables) est un moteur d'innovation et de transmission de bonnes et nouvelles pratiques en matière de démarche qualité.

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

- 7 Le comité a fait le constat que la taille actuelle de la section (taille qualifiable de réduite si elle est mesurée en nombre d'étudiants et d'enseignants) ainsi que l'ambiance et les relations de travail qui règnent entre les parties permettent une gestion souple et non formalisée. Une formalisation plus poussée est néanmoins nécessaire au développement de la section. Le comité espère que l'exercice d'autoévaluation et l'évaluation externe pourront amener à une meilleure prise de conscience des enjeux qui sous-tendent la formalisation de la démarche qualité. La création au sein de l'établissement, depuis plusieurs années, d'un poste de coordinateur qualité en est une première concrétisation.
- 8 Cette gestion souple et peu formalisée de la qualité tient davantage à l'implication et aux compétences des acteurs qu'à l'existence de procédures formelles. La pérennisation de la démarche qualité ne peut passer que par l'instauration de procédures formelles connues de tous et, plus particulièrement des nouveaux membres du personnel. A cet égard, l'information donnée aux nouveaux enseignants est un premier pas réalisé en ce sens.

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

- 9 La coordination de la section est actuellement entre les mains d'un coordinateur de section « informel ».
- 10 Les possibilités de révision périodique du programme sont limitées par les dossiers pédagogiques. Or, les entretiens ont notamment permis au comité de constater que la fiscalité mériterait d'être approfondie dans le programme, voire de devenir une option à part entière et venir ainsi compléter l'offre de formation en comptabilité de l'IPAM. Les experts soulignent qu'il est également possible de mobiliser la part d'autonomie comprise dans chaque unité d'enseignement (UE) dans l'adaptation des contenus dans les méthodes d'enseignements. Les enseignants et la direction ont la responsabilité de faire remonter vers les organes de décision leurs constats et leurs suggestions en matière d'adaptation des dossiers pédagogiques aux exigences de la profession. La concertation à ce sujet avec des équipes enseignantes en comptabilité d'autres établissements (éventuellement de réseaux différents) peut être un levier pour des changements.

## [Information et communication interne]

- 11 Le comité a pu tester la plateforme e-Campus et ainsi voir comment celle-ci est utilisée par les parties prenantes (étudiants, enseignants, administration). Ces tests ont permis au comité de constater les avantages que présenter l'utilisation permanente et efficace des fonctionnalités de cette application, tels que la centralisation des données, la cohérence de l'information, la communication pédagogique, etc.
- 12 Les entretiens ont permis au comité de constater que les étudiants estiment être bien informés et à temps des activités et du fonctionnement quotidien de l'établissement. Quelques problèmes subsistent cependant dans la lecture de la grille horaire ainsi que lors de changements de locaux de cours.
- 13 Le comité a pu également constater que la communication interne fonctionne sur l'articulation des modèles *Top-Down* et *Bottom-Up*. Elle s'effectue de manière informelle et semble convenir à la petite taille de la section et à la culture familiale qui y règne.
- 14 Le site internet actuel est obsolète : il ne correspond plus aux attentes réelles d'une communication web.
- 15 Le comité apprécie l'utilisation par les personnels enseignant et administratif, et par les étudiants d'une adresse e-mail institutionnelle. Ceci favorise notamment l'esprit d'appartenance à l'institution. Les étudiants devraient cependant conserver cette adresse quelques années après leur diplomation. Cela permettrait à la direction de maintenir le lien avec ceux-là, de continuer à leur faire parvenir des informations, des communications, et éventuellement de les inviter à participer à des conférences ou autres activités.
- 16 Le comité apprécie également l'organisation d'une réunion mensuelle de débriefing et de la rentrée académique afin de faire passer des messages clés, de faire le point sur la stratégie de l'établissement et d'annoncer les nouveautés.

## RECOMMANDATIONS

- 1 Veiller à pérenniser l'esprit régnant actuellement dans l'établissement.
- 2 Poursuivre la réflexion stratégique en matière d'évaluation des enseignements par les étudiants, de collaboration avec d'autres établissements de la région, de consolidation de partenariats avec le monde professionnel.
- 3 Poursuivre la formalisation de la démarche qualité.
- 4 Poursuivre la veille stratégique du programme en associant des professionnels extérieurs afin de garantir la pertinence des compétences acquises par les diplômés.
- 5 Organiser des rencontres fréquentes entre professionnels et étudiants afin de leur permettre une meilleure compréhension du métier.
- 6 Permettre aux anciens étudiants de conserver leur adresse e-mail institutionnelle au moins quelques années après leur sortie de l'établissement.

- 7 Revoir la présentation et le contenu du site internet.
- 8 Formaliser une démarche cohérente de formation des enseignants vers l'innovation pédagogique et l'implémentation de nouvelles modalités d'évaluation.
- 9 Mobiliser la part d'autonomie prévue pour chaque UE dans l'adaptation des contenus et des méthodes d'enseignements.

## 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 souligne qu'une formation de bon niveau est la préoccupation majeure de la section.
- 2 Le comité a pu constater que la formation en comptabilité de l'IPAM répond aux attentes du milieu professionnel : les employeurs démontrent notamment leur satisfaction en engageant des étudiants au terme de leur stage. L'inscription à l'IPCF de certains étudiants et la réussite des épreuves et des stages qui en découlent est un indice de la pertinence et de la qualité du cursus.
- 3 Le comité a constaté que les compétences linguistiques n'ont été que peu évoquées par les employeurs et par les anciens étudiants. Ceci est probablement dû à un manque de mobilité de ces derniers. En cette matière, le comité apprécie la spécificité de l'UE3 en anglais dans le cadre duquel est dispensé un cours spécifique aux matières comptables.
- 4 Le comité a également constaté un certain illogisme dans l'examen dispensatoire des UE1 et UE2 en anglais. Un échec lors de la dispense en UE2 ne devrait pas nécessairement entraîner un échec en UE1.
- 5 Les entretiens ont permis au comité de constater qu'il existe une demande pour des cours de néerlandais.
- 6 La recherche documentaire est peu présente au sein des UE. Il est pourtant impératif de l'introduire dès les premières UE, notamment en vue de préparer les étudiants à l'épreuve intégrée dès l'entrée en formation et afin de les former à l'auto-apprentissage tout au long de leur vie professionnelle.
- 7 Tenant compte du profil des étudiants, et notamment du nombre d'étudiants menant de front une activité professionnelle et des études, le comité s'interroge du peu de valorisation des acquis d'expérience (VAE). Le comité n'a pas pu observer de dispositifs pédagogiques tenant compte des spécificités d'une formation adressée à des adultes (mise en valeur de l'expérience acquise, réalité professionnelle quotidienne, etc.)
- 8 Le comité apprécie les conférences et les visites organisées au profit des étudiants. Les rencontres avec les anciens étudiants, bien que rares, ainsi que l'initiative récente de la « Mini fiduciaire IPAM » devraient, dans un avenir proche, mettre les étudiants en situation professionnelle et les confronter aux réalités de la vie active.
- 9 Le développement prochain de l'*e-learning* démontre la capacité d'innovation de la section et sa capacité à mobiliser les nouveaux outils pédagogiques.

#### [Information et communication externe]

- 10 Le comité a constaté les efforts déployés par la direction et par l'équipe enseignante afin de recruter des étudiants ayant un niveau de formation de base suffisant pour achever la formation et obtenir le titre de bachelier en Comptabilité ; il s'agit d'un objectif majeur de la section. Une bonne description du cursus proposé par la section comptabilité est indispensable pour le recrutement : l'établissement et la section se doivent de viser des personnes correctement informées du contenu des UE, des prérequis indispensables, de leurs exigences et des débouchés offerts. Ces informations devraient passer par un site internet visible et bien structuré.
- 11 Le comité a estimé que la communication externe est un point faible de l'établissement au vu, notamment, du site internet : le contenu du site ne donne pas une image complète, moderne et engageante de la formation. Toutefois ce site devrait être remplacé prochainement. Le comité engage la direction à suivre de près son élaboration afin que l'établissement et ses différentes sections soient bien visibles et que les informations nécessaires soient aisément lisibles et compréhensibles.

- 12 Le comité apprécie la tenue d'une liste (non officielle) d'anciens étudiants. Il regrette toutefois l'absence d'une organisation pour ceux-là, même s'il reconnaît que les spécificités de l'enseignement de promotion sociale ne favorisent guère cette pratique. Les anciens étudiants pourraient être un vecteur de communication externe pour la section.
- 13 L'utilisation des réseaux sociaux est inévitable dans l'environnement actuel. Le comité apprécie la présence d'un modérateur au sein de l'établissement.
- 14 La semaine « Classe ouverte » est un bon moyen de communication externe. Il peut aussi permettre au futur étudiant de bien mesurer la complexité et la teneur des études en comptabilité.
- 15 Le comité constate un manque de politique coordonnée en matière de communication externe. A titre d'exemple, la communication verbale, ou « bouche à oreille », est le canal de communication externe privilégié au sein de l'établissement par la direction et par les enseignants. Or, les étudiants privilégient la communication web pour se tenir informer et pour communiquer avec l'établissement et les enseignants.

### *RECOMMANDATIONS*

- 1 Introduire davantage de recherche documentaire au sein des UE et expliciter l'utilité de cette démarche pour la rédaction du travail de fin d'études (TFE).
- 2 Poursuivre le partage entre les enseignants de la section, afin notamment de favoriser la transversalité et la complémentarité des UE.
- 3 Désigner un comité de pilotage internet afin d'obtenir un site web qui réponde aux attentes des utilisateurs internes (personnel administratifs, enseignants, étudiants) et des visiteurs externes.
- 4 Désigner un IT manager afin de gérer le site de manière homogène.
- 5 Exploiter toutes les opportunités qui se présentent afin de d'expliquer, témoignages à l'appui (rencontres avec les anciens étudiants, capsules vidéo, etc.), les spécificités et la diversité du métier de comptable.
- 6 Réfléchir à l'offre de formation linguistique dans la section, en tenant compte notamment du point de vue des étudiants et du point de vue des professionnels. Permettre aux étudiants qui le désirent de suivre un cours de néerlandais.

### 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 entretiens et les documents consultés (copies d'examens, travaux de fin d'études, etc.) ont permis au comité de constater que les acquis d'apprentissage sont atteints par les étudiants qui achèvent leur formation. Ceux-ci disposent des savoirs et du savoir-faire (notamment quant à l'utilisation des logiciels comptables) indispensables, ce qui leur permet d'intégrer rapidement le monde du travail.
- 2 Le comité apprécie la volonté d'une bonne cohérence entre les acquis d'apprentissage, les méthodes pédagogiques et les modalités d'évaluation.
- 3 Le comité a perçu de manière très positive l'initiative novatrice, à savoir la « Mini fiduciaire IPAM », visant à rapprocher les étudiants du monde professionnel ; de plus, l'intégration d'experts professionnels au sein de l'équipe enseignante permet d'effectuer une veille de l'actualité professionnelle. Cependant, les pratiques pédagogiques s'appuient trop peu sur le monde extérieur et ne favorisent guère la visibilité de la section.

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

- 4 Le comité a apprécié la flexibilité de l'organisation du stage d'insertion, qui peut être réalisé en même temps que le stage d'intégration. A noter également que les étudiants en condition de dispense peuvent également réaliser ce stage.
- 5 En matière de stage, le comité a apprécié aussi :
  - a. l'existence d'une grille d'évaluation prévue pour le maître de stage ;
  - b. l'institution prochaine d'un retour d'expérience à l'issue du stage ;
  - c. l'adéquation du contenu du stage avec la formation reçue (bien que parfois il y ait sous-exploitation du stagiaire).
- 6 La durée et la périodicité du stage est cependant remise en question par les employeurs. Les enseignants sont apparus conscients de cette problématique mais tenus par toute une série de contingences.
- 7 Concernant le TFE et l'épreuve intégrée, le comité apprécie :
  - a. la séance d'information organisée avec description écrite et publiée du processus et des finalités du travail demandé ;
  - b. le choix du sujet du TFE par l'étudiant en fonction de ses affinités ;
  - c. les quatre séances de suivi organisées afin de définir le sujet, le recadrer progressivement et en assurer le bon déroulement. Des « devoirs » sont, en plus, prévus à cet effet ;
  - d. la « défense à blanc » et le coaching organisés afin de vérifier que l'étudiant est réellement en mesure de présenter avec succès son épreuve intégrée ;
  - e. la grille d'évaluation de l'épreuve intégrée, qui est précise et connue des parties ;
  - f. l'application du même processus en seconde session ;
  - g. l'intégration d'éléments issus de toutes les UE déterminantes du cursus dans le TFE.
- 8 Le TFE est dès lors considéré comme pertinent, bien encadré et peut constituer par la suite une carte de visite auprès d'un employeur potentiel.

- 9 Le comité a constaté qu'une large réflexion a été menée par les enseignants responsables afin d'optimiser la réalisation des stages et des TFE. La qualité de l'encadrement du TFE et du stage résulte du dévouement et de l'implication des enseignants qui dépassent largement le nombre de périodes prévues à cet effet.
- 10 Les supports de cours sont disponibles à temps sur e-Campus. Leur qualité est toutefois assez disparate. Un effort d'harmonisation est à réaliser. Après consultation des documents mis à disposition du comité, il apparaît que certains de ces supports nécessiteraient une révision en terme de forme afin d'en améliorer la lisibilité et la compréhension.
- 11 Le comité apprécie que la direction et les enseignants prennent en compte des difficultés récurrentes et recherchent des solutions afin d'y remédier. Parmi ces solutions, on retrouve :
  - a. les rencontres avec les anciens étudiants qui permettent de recadrer les finalités du cursus ;
  - b. le projet « Mini fiduciaire IPAM » qui vise à pallier le manque de connaissance des documents comptables en mettant à disposition des étudiants des documents réels ;
  - c. l'objectif TFE qui vise à sensibiliser les étudiants à la réalisation du TFE dès leur entrée en formation.
- 12 Le comité a constaté qu'une réflexion est actuellement menée au sujet de l'*e-learning* ; il engage les enseignants à poursuivre cette réflexion.
- 13 Durant les entretiens a été pointé le fait que peu de retours sont offerts aux étudiants à la suite de leur stage d'intégration. L'organisation par les enseignants d'une séance de débriefing individuel et/ou d'échanges en classe est nécessaire afin de prendre connaissance des compétences développées par les étudiants lors de cette expérience professionnelle et formative.

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

- 14 Le comité a constaté que, de manière générale, la gestion du temps (pour l'étude, le TFE, etc.) est une problématique rencontrée régulièrement par les étudiants. La suppression des cours le samedi est une mesure appréciée par ceux-là, bien qu'elle soit insuffisante pour pallier la lourdeur des cinq soirées de cours par semaine. Cette intensité serait l'un des principaux motifs d'abandon. Le comité relève plusieurs freins à l'atteinte des acquis d'apprentissage visés : le niveau de formation de base de certains étudiants s'avère trop faible pour réaliser des études supérieures, notamment en raison d'un manque de maîtrise de la langue française et des mathématiques de base. Bien que source de richesse et de contacts, le mélange de publics (dans le cadre de certaines unités d'enseignement qui sont suivies par des étudiants issus de différentes formations) peut être un frein car les étudiants ne possèdent pas nécessairement les mêmes prérequis et n'ont pas tous les mêmes attentes. .
- 15 La bisannualisation, voire la trisannualisation, de certaines UE présente des avantages certains sur le plan budgétaire. Cependant, cette pratique est un véritable générateur de contraintes et peut dès lors être considérée comme un frein dans le parcours des étudiants en raison de ses effets négatifs, tels que l'allongement de la durée des études en cas d'échec dans l'une des UE bisannualisées. Une solution possible consiste à opérer un rapprochement avec un autre établissement dispensant la formation en horaire décalé.

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

- 16 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.

- 1 Poursuivre la diversification des modalités pédagogiques et systématiser les initiatives d'évaluation formative (davantage de séances de feedback aux étudiants pour plus de conscience de progressivité dans l'acquisition des compétences).
- 2 Travailler avec l'équipe enseignante sur une évaluation formative en lien avec l'explicitation des acquis des étudiants et effectuer des liens entre les différentes UE et la réalité du métier.
- 3 Mener une réflexion sur l'amélioration de la capacité d'autonomie des étudiants.
- 4 Renforcer le retour d'expérience avec les étudiants à l'issue du stage et du TFE.
- 5 Veiller à la qualité de l'ensemble des supports de cours de la section.
- 6 Veiller à augmenter la réflexivité des étudiants en fin de stage sur leurs nouveaux acquis.
- 7 Poursuivre la réflexion sur l'*e-learning* et s'assurer de la participation de l'ensemble des enseignants.
- 8 Mettre en œuvre, dès l'entrée en formation des étudiants, des journées de propédeutique et cours de méthode de travail.
- 9 Mettre en œuvre des moyens de remédiation en français et en mathématiques.
- 10 Rester attentif à une répartition optimale de la charge de travail hebdomadaire des étudiants.
- 11 Tenter de trouver des solutions alternatives à la bis/tris-annualisation des cours.
- 12 Diversifier les modalités d'évaluation, en favorisant l'évaluation formative.
- 13 Organiser des séances de coaching ou de débriefing sur la progression professionnelle des étudiants à la suite du stage. L'utilisation d'un e-portfolio de compétences serait, par exemple, une modalité intéressante afin d'évaluer l'évolution des compétences des étudiants.

## 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 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 constate que la majorité des enseignements est donnée par un nombre réduit de chargés de cours, ce qui peut constituer, d'une part, une force car la transversalité des enseignements est assurée, mais aussi une faiblesse, notamment en cas d'indisponibilité de l'un ou l'autre membre de l'équipe. La présence d'un expert-comptable en sein de l'équipe enseignante est un atout ultérieur pour la section.
- 3 Les équipes enseignantes, administratives et techniques sont de petite taille ; il s'agit à la fois une force car elle privilégie le dialogue et l'écoute, et d'une faiblesse car les nombreuses tâches reposent sur un nombre réduit de personnes. Néanmoins, le comité apprécie que :
  - a. l'équipe pédagogique soit enthousiaste et possède une expérience indéniable du public auquel elle s'adresse ; qu'elle se remette en question de manière continue et adapte, autant que faire se peut, ses méthodes d'enseignement et d'évaluation : l'exercice de l'évaluation formative actuellement à l'essai en est la preuve ;
  - b. l'équipe administrative a un souci permanent de la qualité des infrastructures et du service à fournir aux enseignants et aux étudiants ;
  - c. l'ambiance au sein de l'équipe enseignantes soit conviviale, stable, et qu'un accueil soit réservé aux nouveaux enseignants ;
  - d. le souci de la qualité de la formation soit permanent.
- 4 Le comité souligne la bonne communication entre les membres du personnel administratif et les enseignants.
- 5 Au vu des différentes tâches à effectuer au quotidien, le comité regrette que la formation continuée des enseignants ne soit pas aisée. Non prévue dans le volume horaire des enseignants, cette formation ne peut se faire qu'en fonction du temps dégagé par les enseignants sur leurs loisirs. Cette formation est cependant absolument indispensable à la qualité du cursus.
- 6 Le comité apprécie fortement l'organisation mensuelle d'une réunion qui rassemble la direction et les équipes administrative et enseignante afin de régler promptement les problèmes qui se posent au quotidien et de préparer les actions spécifiques qui doivent être menées dans les semaines à venir.

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

- 7 Le comité constate l'attribution de ressources adéquates et adaptées à l'atteinte des acquis d'apprentissage. Cependant, il existe un manque de locaux dédiés à l'étude et pour que les enseignants puissent organiser des entretiens personnalisés avec les étudiants.
- 8 Le comité constate également que l'accès aux bases de données professionnelles et aux périodiques est très limité. Les ouvrages spécialisés sont par ailleurs peu nombreux. Ce manque de ressources documentaires ne peut que nuire à l'apprentissage de la recherche documentaire que les étudiants doivent pourtant avoir acquis en fin de cycle.

- 9 En matière d'infrastructure, le comité a pu constater que :
- a. Les locaux de cours ne sont pas neufs mais ils sont, pour la plupart, dans un état correct. Une proactivité plus importante des services des infrastructures de la Province de Hainaut serait appréciée.
  - b. Les outils informatiques sont récents et en nombre suffisant. Un laboratoire de langues modernes existe et est opérationnel.
  - c. Les logiciels comptables sont adaptés aux besoins des étudiants. Ils sont modernes et d'utilisation généralisée en entreprise.
  - d. L'école utilise le logiciel GIPS de la Province de Hainaut. Ce logiciel fonctionne correctement et à l'entière satisfaction des membres du personnel. Il permet un gain de temps considérable et donne des informations fiables sur le parcours de l'étudiant. Ce logiciel devrait être remplacé dans les prochains mois par un logiciel qui est actuellement à l'étude. Le comité suggère que les utilisateurs soient impliqués dans l'élaboration de ce nouveau système.

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

- 10 Le comité a constaté l'absence au sein de l'établissement d'un service formalisé d'aide à la réussite (SAR). Par ailleurs, une procédure de valorisation des acquis de l'expérience (VAE) existe au sein de l'établissement mais semble encore sous-exploitée.
- 11 Le comité apprécie l'aide individualisée proposée par la direction aux étudiants ayant un problème dans la gestion de leur parcours. Le comité apprécie l'effort de la direction.
- 12 Le comité apprécie les efforts déployés par les enseignants afin d'organiser des séances de remédiation pour certaines UE, en dehors des heures d'enseignement prévues ; ces séances sont aussi fortement appréciées par les étudiants ; cependant, il convient de signaler qu'il s'agit d'initiatives individuelles et volontaires.
- 13 Le comité déplore que la maîtrise de la langue française, à l'oral et à l'écrit, pose problème. Il s'agit d'un réel handicap à la compréhension des matières, à la réalisation des exercices pratiques et à la rédaction du TFE.

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

- 14 Le comité a constaté l'absence d'un réseau formalisé d'anciens étudiants et d'employeurs. Il suggère d'organiser un réseau formalisé d'anciens étudiants et d'employeurs. Ce réseau serait pourtant fort utile à la diversification des stages, à l'employabilité des étudiants, à la réflexion sur les programmes, à la recherche de thème de travaux de fin d'études ainsi qu'à la collecte d'informations qualitatives relatives au suivi des anciens étudiants et désidératas des entreprises.
- 15 Le comité constate que l'évaluation systématique des enseignements par les étudiants est passée d'un formulaire papier à un formulaire numérique localisé sur e-Campus. La synthèse des résultats en est grandement facilitée et cela permet de systématiser à moindre charge horaire le recueil d'informations.. La direction n'a pas accès direct aux évaluations, celles-ci sont principalement à usage des enseignants. Une globalisation des résultats a lieu afin d'évaluer l'ensemble du cursus. Si la formule est bonne, elle prive cependant la direction de renseignements précieux.
- 16 Le comité apprécie l'effort de collecte d'informations qualitatives, par le biais, notamment :
- a. Du contact direct avec les maîtres de stage afin d'évaluer la réalisation du stage par les étudiants et l'adéquation du stage pour les étudiants.
  - b. Du questionnaire à usage des anciens étudiants afin d'évaluer leur parcours post-cursus et de garder le contact avec ces derniers.
  - c. Du contact individualisé avec les étudiants en décrochage afin d'analyser les causes des abandons et de tenter d'y trouver remède. Bien que le taux de réponses soit faible, on peut en déceler les causes principales, à savoir la vie professionnelle, la vie familiale, le niveau de la formation et la charge de travail qu'elle requiert.

- 1 Réfléchir, d'un point de vue stratégique, au développement de l'équipe enseignante.
  - a. Mener une réflexion quant à la nécessité de disposer d'un coordinateur de section.
  - b. Veiller à renforcer la présence d'experts professionnels au sein de l'équipe enseignante.
- 2 Veiller à la formation continuée des enseignants.
- 3 Participer au comité de pilotage du logiciel qui succèdera au logiciel GIPS.
- 4 Mettre en place un système de tutorat des étudiants afin de les accompagner tout au long de la formation.
- 5 Favoriser le contact avec les anciens étudiants, notamment via des réseaux sociaux tels que LinkedIn.
- 6 Détecter les problèmes de maîtrise de la langue française dès l'entrée en formation et proposer des solutions de remédiation.
- 7 Veiller à partager anonymement l'information concernant les évaluations des enseignements par les étudiants.

## 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 a fait le constat de la participation de toutes les parties prenantes à l'exercice d'autoévaluation. Cette autoévaluation a été réalisée sur la base de l'expérience acquise à l'occasion des évaluations externes précédentes et leurs recommandations. Aucun modèle théorique n'a été utilisé. Cependant, la participation des étudiants n'a pas été systématique et a surtout été envisagée d'un point de vue pédagogique. L'analyse a néanmoins été effectuée avec objectivité et avec un réel engagement des intervenants.
- 2 Le principal problème pour l'établissement consiste à réunir le personnel de manière formelle. Ceci est principalement dû aux caractéristiques de l'enseignement à horaire décalé. Le comité apprécie la manière originale dont la consultation a eu lieu : elle a en effet été tenue principalement via le forum du groupe de travail qualité comptabilité. De cette façon, la consultation a pu recueillir l'avis de toutes les parties concernées par cette évaluation.
- 3 Le comité a perçu l'engagement des parties prenantes dans la démarche qualité et dans son suivi. Le comité a également constaté l'implication des parties prenantes dans le processus de gestion de la qualité (participation du personnel et, dans une moindre mesure, des étudiants à l'élaboration de l'analyse SWOT). Les axes du plan d'actions sont clairs, bien qu'ils nécessitent encore une explicitation de leur opérationnalisation.

### [Analyse SWOT]

- 4 Le comité a pu constater que :
  - Les forces et les faiblesses ont été exprimées lors des réunions de travail via un *brainstorming*.
  - Le dossier d'autoévaluation présente une bonne analyse et des propositions d'améliorations très pertinentes et bien synthétisées dans les trois axes : pédagogie, qualité, communication.

### [Plan d'action et suivi]

- 5 Le comité note qu'un plan d'action existe et qu'il a été construit avec l'implication de toutes les parties prenantes. Celui-ci comporte les indicateurs, les échéances et les personnes responsables des actions à accomplir. Ces éléments sont une garantie de son opérationnalisation.
- 6 Le suivi de l'évaluation existe et se concrétise par des procès-verbaux du groupe de travail qualité disponibles pour tous via le forum. Les procédures n'ont, faute de temps, pas été formalisées. Quelques procédures administratives existent.
- 7 Le comité apprécie que la motivation des enseignants, l'organisation d'actions d'amélioration de la qualité au service de l'étudiant et la mise en œuvre des actions prioritaires soient les principales préoccupations de la direction.

## *RECOMMANDATIONS*

- 1 Continuer la démarche qualité et veiller à ce qu'elle ne s'essouffle pas.
- 2 Mettre en place un comité de pilotage et de veille permanente de la qualité.

## **CONCLUSION**

De réelles valeurs fédératrices sont vécues au quotidien par la section comptabilité de l'IPAM. La proximité et le dévouement des enseignants pour les étudiants est une réalité et nombre d'actions sont mises en œuvre afin de les aider à surmonter la charge de travail que comporte le cursus. Cependant, les étudiants qui obtiennent leur diplôme de bachelier sont, malgré ces efforts, toujours trop peu nombreux.

Cette bienveillance des enseignants et de la direction envers les étudiants s'accompagne d'un souci partagé de la qualité des enseignements. De plus, les différentes sections discutent entre elles des évaluations déjà réalisées, ce qui a pour effet une certaine émulation collective. L'arrivée de nouveaux enseignants et le recours à des experts issus du monde professionnel sont également un moteur d'innovation et de transmission de bonnes pratiques pédagogiques et professionnelles, qui viennent renforcer le travail sur la qualité de la formation. Par ailleurs, les acquis d'apprentissage semblent atteints par les étudiants : ceux-ci possèdent les bases théoriques indispensables au métier et semblent s'intégrer rapidement dans le monde professionnel. Au vu des besoins des employeurs, la section devrait néanmoins réfléchir à donner plus de poids à l'enseignement de la fiscalité dans le cursus.

Les outils pédagogiques utilisés, et plus spécialement la plateforme E-Campus, présentent des avantages importants grâce à une utilisation généralisée et efficace de leurs fonctionnalités. Par contre, la communication externe et en particulier le site internet mériteraient un remaniement en profondeur. Le contenu du site internet ne donne pas une image complète, moderne et engageante de la formation.

L'exercice d'autoévaluation a été réalisé sur la base de l'expérience acquise à partir des évaluations externes précédentes et leurs recommandations. La poursuite de cette analyse, en y intégrant les étudiants, et la mise en œuvre du plan d'action, avec un réel engagement des intervenants, ne pourra qu'être bénéfique au fonctionnement de la section.

## EN SYNTHÈSE

Points forts	Points d'amélioration
<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Les Valeurs fédératrices vécues dans le quotidien des acteurs</li> <li>⇒ L'accueil réservé aux nouveaux enseignants</li> <li>⇒ L'utilisation rationnelle d'e-Campus</li> <li>⇒ Des fiches pédagogiques réfléchies</li> <li>⇒ Les conférences et les visites organisées au profit des étudiants</li> <li>⇒ Le projet « Mini fiduciaire IPAM »</li> <li>⇒ Beaucoup de compétences et de mobilisation de l'ensemble du personnel</li> <li>⇒ L'aide individualisée à la gestion du parcours étudiant</li> <li>⇒ L'aide apportée à la rédaction du TFE</li> <li>⇒ L'organisation des stages</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Le site internet</li> <li>⇒ La création d'une association d'anciens étudiants</li> <li>⇒ Les relations avec les professionnels</li> <li>⇒ Étoffer l'équipe enseignante en y intégrant davantage d'experts de la profession</li> <li>⇒ Le nombre important d'abandons durant le cursus</li> <li>⇒ Le nombre très réduit d'étudiants qui présentent l'épreuve intégrée</li> <li>⇒ L'absence d'un coordinateur de section</li> <li>⇒ L'organisation de certaines UE une année sur deux, voire sur trois</li> <li>⇒ Le manque de visibilité externe</li> </ul>

Opportunités	Risques
<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Rapprochement avec d'autres établissements de la région</li> <li>⇒ Bonne infrastructure informatique</li> <li>⇒ Bonne connaissance d'e-Campus</li> <li>⇒ Nouveau site internet</li> <li>⇒ <i>E-learning</i> en voie de développement</li> <li>⇒ Démarche qualité active</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ La perte de l'habilitation à organiser le bachelier en Comptabilité à cause du faible nombre de diplômés à l'horizon 2020</li> <li>⇒ La concurrence avec d'autres établissements de la région proposant la même formation</li> <li>⇒ La charge de travail très importante demandée aux étudiants</li> </ul>

Récapitulatif des recommandations
<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Poursuivre la réflexion stratégique en matière notamment d'évaluation des enseignements, de collaboration avec d'autres établissements de la région, de consolidation des partenariats avec le monde professionnel</li> <li>⇒ Poursuivre la formalisation des procédures qualité</li> <li>⇒ Poursuivre la veille stratégique du programme en associant des professionnels extérieurs afin de garantir la pertinence des compétences acquises par les diplômés</li> <li>⇒ Profiter de toutes les opportunités qui se présentent afin d'expliquer, témoignage à l'appui (rencontres avec des anciens étudiants diplômés de la section et des professionnels, vidéo, etc.), les spécificités et la diversité du métier de comptable</li> <li>⇒ Permettre aux anciens étudiants de conserver leur adresse e-mail institutionnelle au moins quelques années après leur sortie de l'établissement</li> <li>⇒ Revoir la présentation et le contenu du site internet, et désigner un comité de pilotage internet afin d'obtenir un site web qui réponde aux attentes de toutes les parties prenantes</li> <li>⇒ Introduire davantage de recherche documentaire au sein des UE et expliciter l'utilité de cette démarche pour la rédaction du TFE</li> <li>⇒ Poursuivre le partage de bonnes pratiques entre enseignants, afin notamment de favoriser la transversalité et la complémentarité des UE</li> <li>⇒ Poursuivre la diversification des modalités pédagogiques et systématiser les initiatives d'évaluation formative</li> </ul>

- ⇒ Mener une réflexion sur l'amélioration de la capacité d'autonomie des étudiants et veiller leur réflexivité sur leurs nouveaux acquis en fin de stage
- ⇒ Renforcer le retour d'expérience avec les étudiants à l'issue du stage et du TFE
- ⇒ Poursuivre la réflexion sur l'*e-learning* par l'ensemble des enseignants
- ⇒ Mettre en œuvre en début de première année des journées de propédeutique, un cours de méthode de travail et des séances de (re)mise à niveau en français et en mathématiques. Mettre en place un système de tutorat des étudiants afin de les accompagner tout au long de la formation
- ⇒ Rester attentif à une répartition optimale de la charge de travail hebdomadaire des étudiants
- ⇒ Tenter de trouver des solutions alternatives à la bis/tris-annualisation des cours
- ⇒ Veiller à la formation continuée des enseignants
- ⇒ Réfléchir, d'un point de vue stratégique, au développement de l'équipe enseignante par le renforcement de la présence d'experts professionnels
- ⇒ Participer au comité de pilotage du logiciel qui succèdera au logiciel GIPS
- ⇒ Favoriser le contact avec les anciens étudiants, notamment via LinkedIn
- ⇒ Mener une réflexion quant à la nécessité de disposer d'un coordinateur de section
- ⇒ Mettre en place un comité de pilotage et de veille permanente de la qualité
- ⇒ Améliorer la communication externe pour une meilleure diffusion de l'image de l'IPAM à l'extérieur
- ⇒ Réfléchir à la possibilité et à la pertinence d'introduire un cours de néerlandais au sein du programme
- ⇒ Réévaluer la place de la fiscalité dans le programme



Évaluation du bachelier en  
Comptabilité  
2016-2017

### 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

Mme MERTENS Noëlla  
Directrice  


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

M. COLIANNI Fabrice  
Coordonnateur Qualité  


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

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