

## **Évaluation du cursus Assurances 2016-2017**

### **RAPPORT D'ÉVALUATION**

**Institut Supérieur Plus Outre (ISPO)**

**Bachelier Assurances**

Comité des experts :

M. Patrice HOF, président

Mme. Axelle ASTEGIANO-LA RIZZA, M. Jean-Philippe DEGAND et M. Bart FEYS, experts.

**5 juillet 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 Assurances. 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 26 et 27 janvier 2017 à l'Institut Supérieur Plus Outre (ISPO). 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, 11 membres du personnel, 10 étudiants, 2 diplômés et 2 représentants du monde professionnel. Le comité regrette la faible représentation des diplômés et des représentants du monde professionnel, et, plus généralement, le manque de représentativité de certains panels.

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 en forces, points d'amélioration, opportunités et risques.

Ce rapport a pour objet 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 2015).

<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 2015).

## **PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT**

L'Institut Supérieur Plus-Oultre (ISPO) a été créé en 1901. Les formations y sont de niveau secondaire et supérieur. L'ISPO relève de l'enseignement officiel subventionné ; le Pouvoir organisateur dont elle dépend est la Ville de Binche.

L'ISPO organise 3 bacheliers professionnalisants (dont Assurances, qui se donne en cours du soir).

Pour l'année de référence 2014-2015, 3,8 % des étudiants inscrits à l'ISPO pour au moins une UE étaient inscrits en Assurances<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Source : données récoltées par 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 La nouvelle directrice est entrée en fonction en octobre 2016, soit quatre mois avant la visite du comité des experts. Elle a présenté au comité ses objectifs stratégiques pour le développement de l'ISPO et de la section en particulier. Le comité salue cette ambition. La directrice souhaite notamment impliquer de manière plus intense le personnel, les étudiantes et les étudiants à la gouvernance de l'ISPO. Cette nouvelle dynamique est déjà perçue et appréciée par les personnes que le comité a rencontrées. Fort de l'engagement conjoint des étudiantes et des étudiants, des enseignantes et des enseignants, de l'équipe administrative et de la direction, l'ISPO sortira renforcé de cette dynamique participative.

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

- 2 À ce jour, la conduite de l'ISPO repose beaucoup sur le respect de procédures administratives établies par le Conseil général de l'enseignement de promotion sociale. Le comité perçoit bien que l'ISPO agit en cohérence avec ses missions et ses valeurs. En revanche, le comité n'a pas perçu, sous réserve des projets de la nouvelle direction, de dynamique réflexive propice au développement de la qualité de l'établissement en général et du bachelier Assurances en particulier. Une telle dynamique demande d'instaurer quelques pratiques et démarches qualité simples, mais explicites. Cela présenterait plusieurs avantages, notamment la possibilité de s'interroger sur ses propres pratiques, et de récolter une information objective et fiable sur ses différentes activités. Cela offrirait une base encore plus solide au processus décisionnel et à l'amélioration continue.

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

- 3 La nouvelle direction a informé le comité des différentes démarches qu'elle compte renforcer ou mettre en place. Parmi celles-ci, le comité salue plus particulièrement l'organisation régulière de rendez-vous pédagogiques entre la direction et l'équipe enseignante et la récolte des observations des maîtres de stage. Une exploitation systématique et documentée de ces appréciations permettrait d'optimiser le pilotage du programme et d'objectiver sa révision périodique.
- 4 Le comité est conscient des limitations imposées par le dossier pédagogique, qui réduisent la possibilité pour un établissement d'adapter le programme aux développements de la profession. Il souligne les efforts déjà consentis pour mettre à profit la marge de manœuvre de 20 % offerte par le dossier pédagogique. Le comité encourage d'ailleurs à renforcer ce mouvement.

### [Information et communication interne]

- 5 La taille modeste de l'établissement et de la section permet un accompagnement personnalisé des étudiantes et des étudiants. Cette proximité est favorable à la mission de promotion sociale de l'établissement, et permet à l'information de circuler rapidement, mais pas toujours de façon uniforme. Cette situation, qui peut engendrer une certaine frustration, est renforcée par le fait que la direction est installée sur une implantation différente du lieu principal de formation de la section Assurances. La présence régulière de la nouvelle directrice sur le site de Saint-Paul est à ce titre remarquée et appréciée.

- 6 Le vade-mecum des professeurs est un document de référence regroupant toute information utile à l'équipe enseignante. Il précise le déroulement de certaines procédures et fournit des indications claires aux membres de l'équipe, qui peuvent s'y référer à tout instant. Ce document pourrait servir de contenu de base à une plateforme d'information en ligne, et devenir un vecteur important du développement qualité au sein de l'ISPO.

#### *RECOMMANDATIONS*

- 1 Pour maximiser les chances d'atteindre ses objectifs stratégiques, le comité recommande à la direction :
  - a. d'impliquer l'ensemble des parties prenantes de la formation (équipe enseignante, étudiantes et étudiants, équipe administrative, milieux professionnels, etc.) dans la définition de la vision et de la stratégie de l'ISPO ;
  - b. de communiquer la vision et la stratégie ainsi enrichie auprès de l'ensemble des parties prenantes.
  - c. de profiter de cet élan pour formaliser la participation des étudiantes et des étudiants à la vie de l'établissement.
- 2 Le comité recommande à l'ISPO de mettre en place quelques démarches ou pratiques simples qui permettent à la direction de récolter des informations utiles au pilotage de l'établissement et du programme, ou à sa révision. Ces quelques démarches permettraient à l'établissement de donner à la devise binchoise « plus outre » (toujours plus loin), reprise dans le nom de l'établissement, une réalité tout à fait concrète.
- 3 Le comité recommande à l'ISPO d'offrir aux étudiants, aux enseignants et au secrétariat la possibilité de partager l'information de manière simple et conviviale, sans nécessairement procéder à des investissements importants. Cela peut passer par des rencontres formelles et informelles plus fréquentes entre les locataires des deux sites, et sur la mise en place d'un service de partage de fichiers informatiques (serveur, nuage ou plateforme collaborative).

## 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 a perçu l'importance accordée par l'ISPO à la mission de promotion sociale, tant dans les discours que dans les actes. En ce sens, l'ISPO s'organise et agit avec la plus grande cohérence par rapport aux objectifs de la promotion sociale. Selon le comité, la prééminence de cette mission tend à reléguer la mission de formation professionnelle au second plan. Ce choix stratégique affecte tout le reste de la formation, par exemple les niveaux d'exigence, les modalités d'évaluation ou l'encadrement personnalisé.
- 2 L'ISPO se donne pour mission première d'insérer ses diplômés sur le marché du travail. Le comité a pu constater qu'en ce sens, le programme répond en effet aux besoins immédiats du marché local, composé en majorité de bureaux de courtage. Ce constat renforce la cohérence exprimée ci-dessus et, dans la mesure où la formation répond aux besoins locaux, le programme est considéré comme globalement pertinent. Toutefois, dans la perspective d'offrir aux diplômées et diplômés de l'ISPO les chances maximales d'insertion professionnelle, y compris sur un bassin élargi et sur le long terme, le comité suggère à la direction de mener une réflexion sur les finalités de la formation et l'importance de la dimension qualifiante. Cette réflexion pourrait inclure un dialogue formel avec l'ensemble des milieux professionnels, y compris des compagnies d'assurance ou l'organisme Assuralia représentant le secteur, et pas seulement des bureaux de courtage locaux. Une telle réflexion doit permettre à la direction d'anticiper les évolutions en cours du marché de l'emploi dans le secteur de l'assurance en Belgique.

#### [Information et communication externe]

- 3 L'encadrement personnalisé des étudiantes et des étudiants est une des forces du bachelier Assurances. Dans le même temps, l'ISPO doit prêter une attention de tous les instants à ne pas tomber durablement en deçà du seuil critique d'inscrits, afin de préserver non seulement son habilitation, mais surtout afin de constituer une masse critique suffisante et durable, propice à la diversité des approches et au développement de l'esprit critique. Le comité s'est étonné dans le même temps de voir le peu de visibilité dont jouissait l'ISPO. Des mesures très simples pourraient contribuer à augmenter la visibilité de l'établissement et du programme. Parmi celles-ci, on peut citer aux deux extrêmes la signalisation de l'existence même de l'ISPO dans l'espace urbain (enseigne), pour une visibilité concrète et locale, ou l'opportunité d'associer d'une manière ou d'une autre l'établissement au carnaval de Binche, qui apporterait à l'ISPO une visibilité régionale.
- 4 La visibilité du programme est faible également auprès des milieux professionnels. Pourtant, améliorer cette visibilité apporterait de nombreux avantages. Elle permettrait par exemple de diversifier les possibilités de stages, ou de récolter des avis différents sur le programme dans une perspective de mise à jour des contenus.
- 5 Le comité constate que ce manque de visibilité externe affecte la capacité des étudiantes et des étudiants à s'identifier à l'ISPO. Pour combler ce déficit, ceux-ci ont pris l'initiative de lancer une page *Facebook* qui renforce le lien entre les membres de la communauté ISPO, y inclus les alumni. Un tel réseau peut constituer à terme un canal privilégié pour établir des contacts avec le monde professionnel.

## *RECOMMANDATIONS*

- 1 Dans l'intérêt des étudiantes et des étudiants, en particulier de leur insertion professionnelle, le comité recommande à l'ISPO de mener des réflexions visant à définir l'équilibre optimal entre la vocation de promotion sociale et la mission de formation professionnelle.
- 2 Le comité recommande de développer plus encore les contacts avec tous les professionnels de l'assurance, et pas uniquement les courtiers.
- 3 Le comité recommande à l'ISPO, en collaboration avec les étudiantes et les étudiants actuels, de soutenir le développement d'un réseau social regroupant l'ensemble de la communauté ISPO.

### 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 : Les 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 constate que la majorité des cours se donnent ex cathedra et sur support papier. Parallèlement, une évolution notable des métiers de l'assurance et du courtage tourne autour de la digitalisation de l'environnement de travail. L'ISPO dispose d'un parc informatique dont il pourrait profiter pour permettre aux étudiantes et aux étudiants de se familiariser à l'environnement « sans papier » qu'ils retrouveront dans leur pratique professionnelle. À titre d'exemple, certaines unités d'enseignement déterminantes pourraient reposer sur des moyens pédagogiques entièrement numériques. Cette familiarisation aux flux de travail informatisés permettrait de pallier l'impossibilité de former les étudiants à l'utilisation d'un logiciel de courtage comme BRIO. En ce sens, dans la perspective de préparer les étudiantes et les étudiants à évoluer dans n'importe quel contexte professionnel, le comité estime qu'il est encore plus important de les sensibiliser à l'environnement numérique et son impact sur la pratique professionnelle, que les former à un logiciel en particulier.
- 2 Durant leur formation, les étudiantes et les étudiants acquièrent l'essentiel des outils théoriques nécessaires à l'exercice de leur future profession. Le volet pratique, quant à lui, est plutôt abordé au moment du stage d'intégration. Afin de permettre aux étudiants de développer leurs habiletés professionnelles, il pourrait être utile d'organiser plus fréquemment des exercices de mise en situation mobilisant les compétences de plusieurs unités d'enseignement, par exemple langue étrangère et assurance, ou communication professionnelle et gestion d'un bureau. Ces exercices de mise en situation, sur le modèle de la méthode de l'apprentissage par problème, permettent de valoriser les compétences transversales et de stimuler la collaboration au sein de l'équipe enseignante.

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

- 3 Le comité a pu constater que les contenus de cours sont à jour mais de qualité variable. Le comité constate par ailleurs que les contenus sont prioritairement basés sur la perspective du courtier, et intègre peu la perspective des compagnies d'assurance.
- 4 Les étudiantes et les étudiants sont encouragés à collecter des sources pour documenter leurs travaux personnels. Le comité s'étonne du fait que la majorité de ces sources sont des sources primaires (interviews, témoignages, articles de presse, etc.). Les sources secondaires (littérature scientifique ou professionnelle) sont quasiment absentes des références proposées par l'équipe enseignante, et par conséquent, les étudiantes et les étudiants ne sont pas encouragés à les identifier et s'en servir. Ces sources secondaires apporteraient plus de distance dans la réflexion, un regard plus critique sur les faits et leur interprétation dans le cadre professionnel. Compte tenu des acquis d'apprentissage qu'il s'agit d'atteindre à ce niveau de formation, l'utilisation de ces sources secondaires par les étudiants apparaît indispensable, plus particulièrement dans le cadre leur travail de fin d'études.
- 5 Les étudiantes et les étudiants bénéficient d'un suivi sérieux dans le cadre de leur travail personnel réalisé au titre de l'épreuve intégrée. Il apparaît toutefois clairement que les étudiants privilégient une approche descriptive de leur thématique. Le recours systématique à la littérature (voir ci-dessus) et à une approche



méthodologique plus solide permettrait à l'étudiant d'approfondir ses analyses. L'accompagnement prodigué par l'équipe enseignante gagnerait à s'enrichir d'un apprentissage systématique des outils méthodologiques propre à l'enseignement supérieur. Pourvus de cette boîte à outils élémentaire, les étudiants seront mieux armés pour atteindre le niveau de qualification attendu pour un bachelier.

- 6 Le dossier pédagogique prévoit une durée du stage d'intégration de trois semaines. Le comité souligne que cette durée correspond à un minimum. Si l'ISPO le juge bon, il pourrait être intéressant d'ouvrir la possibilité de stages plus longs pour les étudiantes et les étudiants qui en auraient la possibilité. L'allongement de la durée du stage d'intégration leur permettrait de mieux se familiariser avec les outils logiciels utilisés dans le secteur de l'assurance et du courtage.

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

- 7 Le bachelier Assurances est conçu pour être réalisé en trois ans. L'ISPO offre la possibilité d'étendre la durée des études jusqu'à sept ans. Le comité estime que les parcours longs doivent rester l'exception, même s'il reconnaît qu'en permettant aux étudiantes et aux étudiants d'organiser leur travail de façon différente, l'ISPO tient compte des parcours de vie parfois sinueux de la population à laquelle il s'adresse. Toutefois, en raison de la taille réduite des cohortes du bachelier Assurances, l'ISPO n'est pas en mesure d'organiser l'ensemble des modules chaque année. Cette situation complique l'organisation du parcours des étudiants et rallonge significativement la durée des études. Cette difficulté met en lumière l'un des inconvénients majeurs des petites structures, qui disposent d'une marge de manœuvre réduite dans l'agencement du programme.

#### *Droit de réponse de l'établissement*

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

- 8 Le niveau d'atteinte des acquis d'apprentissage visés est évalué par les enseignantes et les enseignants. La nouvelle direction prévoit de généraliser l'usage de grilles d'évaluation. Le comité salue cette intention qui permettra de garantir transparence et équité dans l'appréciation. Le comité constate en effet que l'appréciation du niveau d'atteinte se fait souvent de manière relative, par rapport aux résultats des autres étudiants du module, et non pas par rapport aux acquis d'apprentissages visés fixés dans le dossier pédagogique. Une évaluation constante et cohérente avec le dossier pédagogique et la seule manière de garantir la valeur du titre dont les diplômés peuvent se prévaloir sur le marché du travail.
- 9 Ce constat s'applique également à l'épreuve intégrée. Cette épreuve est évaluée selon une grille communiquée à l'avance aux étudiantes et aux étudiants. Ces derniers défendent oralement leur travail personnel devant un jury composé d'enseignants et d'un expert externe issu du monde professionnel. Si l'avis du professionnel a son importance, il faut là aussi veiller à ce que les exigences académiques soient remplies. La progression individuelle et la promotion sociale ne doivent pas à elles seules justifier le titre, et en vertu de la mission de formation, l'ISPO se doit de garantir l'adéquation des titres qu'il décerne aux exigences du dossier pédagogique. C'est une manière d'éviter l'appauvrissement du métier sur le long terme, quand bien même dans le contexte local actuel, l'insertion professionnelle ne semble pas être un problème à court terme.

#### *Droit de réponse de l'établissement*

- 10 Les épreuves proposées aux étudiantes et aux étudiants se composent d'exercices relativement simples, faisant peu appel à l'élaboration d'analyses personnelles et à l'expression de leur esprit critique. Le comité constate également que dans le travail de fin d'études, les étudiants se contentent d'une analyse très descriptive des sujets choisis. Le comité constate que le niveau d'exigence fixé par l'ISPO tend à s'écarter du Cadre des certifications de l'enseignement supérieur en Fédération Wallonie-Bruxelles, ce qui à nouveau pourrait conduire à terme à la dévalorisation du titre de bachelier décerné par l'ISPO, au désavantage premier des diplômées et des diplômés.

- 11 Les étudiantes et les étudiants n'ont à ce jour pas la possibilité de consulter leur copie après évaluation. Il leur est dès lors plus difficile d'apprendre de leurs erreurs. Organiser systématiquement un moment de débriefing et de consultation des copies renforce le processus d'apprentissage et permet aux étudiants d'atteindre plus rapidement les objectifs fixés.

*Droit de réponse de l'établissement*

*RECOMMANDATIONS*

- 1 Le comité recommande à l'ISPO de profiter de l'équipement informatique disponible pour développer l'usage des moyens pédagogiques numériques et sensibiliser les étudiantes et les étudiants à la digitalisation croissante de l'environnement de travail.
- 2 Le comité recommande à l'ISPO de compléter la formation pratique acquise durant le stage d'intégration par des exercices de mise en situation mobilisant si possible les savoirs acquis dans plusieurs unités d'enseignement.
- 3 Le comité recommande à l'ISPO d'introduire systématiquement dans la formation, toute unité d'enseignement confondue :
  - a. des références à la littérature scientifique et professionnelle ;
  - b. une sensibilisation à l'importance et à la manière d'utiliser les sources secondaires et de les citer ;
  - c. une sensibilisation aux méthodes scientifiques, adaptées aux besoins et aux objectifs de l'épreuve intégrée.
- 4 Le comité recommande à l'ISPO d'engager des démarches de collaboration avec d'autres établissements d'enseignement supérieur du Pôle hainuyer, ou au-delà, afin de développer les synergies nécessaires à l'accroissement de l'offre de modules. L'ISPO pourra ainsi proposer à ses étudiantes et ses étudiants un programme plus flexible, tout en restant cohérent.
- 5 Le comité recommande à l'ISPO de mettre en place, pour chaque unité d'enseignement, un temps pour permettre aux étudiantes et aux étudiants de consulter leur copie et de discuter avec l'enseignant les points forts et le potentiel d'amélioration.
- 6 Le comité recommande à l'ISPO de vérifier, puis le cas échéant de prendre des mesures afin que le niveau d'exigence corresponde non seulement au minimum requis par le dossier pédagogique, mais également au Cadre des certifications de l'enseignement supérieur en Fédération Wallonie-Bruxelles.

## 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 Les enseignantes et les enseignants de la section font preuve d'un grand engagement. Leur investissement dans la réussite des étudiantes et des étudiants peut s'appuyer sur les valeurs fortes et partagées de la promotion sociale.
- 2 Le comité constate qu'une importante proportion d'unités d'enseignement, et notamment les unités portant sur le cœur de métier de l'assurance, repose sur un nombre extrêmement restreint d'enseignantes et d'enseignants. Cette situation comporte deux risques majeurs. D'une part, lorsque la formation repose sur les épaules d'un corps enseignant réduit, toute absence imprévue (maladie d'un enseignant, par exemple) pèse beaucoup plus lourd sur la formation. D'autre part, la sensibilisation des étudiantes et des étudiants à la diversité des points de vue et des approches méthodologiques est bien plus intense s'ils ont la possibilité de se confronter à un corps enseignant diversifié.
- 3 Les enseignantes et les enseignants sont professionnellement actifs dans leurs champs d'expertise respectifs. Cela permet d'assurer une mise à jour des contenus en fonction de l'évolution qu'ils constatent dans leur environnement et leur pratique professionnels. À l'opposé, peu d'entre eux ont l'occasion de mettre à jour leurs compétences pédagogiques ou didactiques. Si la transmission des connaissances et des habiletés professionnelles est certes essentielle, les modalités de cette transmission le sont tout autant. Une formation continue sur le plan pédagogique permet non seulement d'adapter sa façon d'enseigner à l'évolution de la population étudiante et des moyens didactiques disponibles, mais fournit également des solutions éprouvées en vue d'améliorer l'expérience d'apprentissage et de renforcer la réussite.
- 4 La séparation de l'équipe administrative entre les deux sites de l'établissement, une partie plus proche de la direction et l'autre en contact permanent avec les étudiantes et les étudiants, constitue pour l'ISPO un enjeu de gouvernance majeur, que la nouvelle directrice compte prendre en considération. En lien avec la fluidité de l'information évoquée plus haut, cet enjeu touche à la motivation du personnel, à la cohésion de l'équipe, et par conséquent à son efficacité.

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

- 5 Pour la plupart des cours, les enseignantes et les enseignants remettent un syllabus ou, a minima, une structure de cours (architecture). Ces supports de cours sont imprimés directement par la Ville de Binche.
- 6 L'ISPO dépend de la Ville de Binche, son pouvoir organisateur, pour l'essentiel de ses infrastructures et ressources matérielles. Depuis le déménagement survenu récemment, l'ISPO est installé, rue Saint-Paul, dans des locaux plus confortables et plus appropriés à l'enseignement. Les étudiantes et les étudiants, aussi bien que le personnel, en tant qu'utilisateurs de ces locaux au quotidien, ont de nombreuses idées pour les optimiser en vue d'améliorer encore l'expérience d'apprentissage.

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

- 7 L'accès aux ressources documentaires transite essentiellement par voie de réseautage. Enseignants et étudiants ont accès à la littérature spécialisée le plus souvent par le biais de connaissances personnelles, actives dans le secteur, ou dans des domaines connexes tels que le droit. Cette situation défavorise potentiellement l'étudiante ou l'étudiant qui ne bénéficie pas d'un tel réseau.

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

- 8 Au-delà des quelques statistiques requises par les organes de contrôle en vue du subventionnement de la formation, l'ISPO ne procède pas à la récolte des informations utiles à la conduite de l'établissement et du programme. La récolte, l'analyse et la valorisation de données en lien avec la formation joue un rôle important dans le pilotage d'un établissement. La direction doit pouvoir appuyer sa prise de décision sur des données valides et fiables, afin que ces décisions soient en parfaite adéquation avec l'environnement de l'ISPO et les moyens dont il dispose.

#### *RECOMMANDATIONS*

- 1 Le comité recommande à l'ISPO de diversifier les points de vue sur le monde de l'assurance en augmentant le nombre d'enseignants participant à la formation.
- 2 Le comité recommande à l'ISPO de renforcer progressivement les compétences pédagogiques ou didactiques de son corps enseignant, puis de prévoir leur mise à jour périodique.
- 3 Le comité encourage la direction à poursuivre l'organisation des rencontres régulières entre la direction et toute l'équipe administrative, voire à les intensifier quand c'est opportun.
- 4 Pour améliorer encore l'environnement d'étude et de travail dans les locaux de Saint-Paul, le comité invite l'ISPO à mener une réflexion participative visant à identifier et prioriser les besoins, de façon à obtenir du pouvoir organisateur les moyens pour y pourvoir. À commencer par le remplacement sans délai de l'ampoule et de la planche des toilettes hommes à l'étage.
- 5 Pour assurer l'équité de traitement entre les étudiants en matière d'accès aux ressources documentaires, il est important que l'ISPO mette à leur disposition une base documentaire scientifique et professionnelle appropriée. Le comité recommande à la direction de profiter de la constitution des Pôles académiques, en l'occurrence le Pôle hainuyer, pour explorer les collaborations possibles avec les bibliothèques, bibliothèques numériques et centres de documentation existants.
- 6 Le comité recommande à la direction de mettre en place un tableau de bord comportant quelques indicateurs clés permettant de suivre l'évolution des activités de l'ISPO et d'éclairer son développement stratégique.

## 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 dossier d'autoévaluation a été rédigé par le sous-directeur de l'ISPO, apparemment avec très peu de soutien. La faible participation des étudiantes et des étudiants et, dans une moindre mesure, de l'équipe enseignante, n'a pas permis de réaliser un travail de réflexion aussi abouti qu'on aurait pu le souhaiter. Il en résulte un dossier très descriptif, dans lequel le regard réflexif (l'autoévaluation) est très peu présent. Certains critères du référentiel sont abordés de manière trop succincte. Lorsqu'une autoévaluation est faite, par exemple à propos de certaines unités d'enseignement, celle-ci ne débouche pas sur des propositions d'action concrètes. En ce sens, les consignes de l'AEQES ne sont pas respectées. Le comité se demande si la raison d'être et la visée formative de l'évaluation par l'AEQES a bien été comprise.
- 2 Le comité n'a pas pu vérifier l'ensemble des hypothèses soulevées à la lecture du dossier d'autoévaluation en raison de la faible représentativité des panels invités à répondre à ses questions. Les consignes de l'AEQES, répétées encore lors de l'entretien préalable, n'ont pas été respectées.
- 3 Le dossier d'autoévaluation mentionne l'existence d'une accréditation du bachelier Assurances par l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA). Cette accréditation est certes un atout, mais ne permet pas de répondre complètement aux critères de l'AEQES, et ne constitue en aucun cas une méthodologie d'autoévaluation. La direction n'a pas été en mesure de nous informer sur l'objet précis de cette accréditation, ni sur la procédure d'octroi ou de renouvellement de celle-ci.

### [Analyse SWOT]

- 4 À l'image du dossier d'autoévaluation, l'analyse SWOT n'a vraisemblablement pas été réalisée de manière complète et participative. Le comité se demande dans quelle mesure elle reflète la réalité actuelle de l'ISPO et dans quelle mesure elle est utile à l'élaboration du plan d'action.

### [Plan d'action et suivi]

- 5 Le plan d'action tel qu'il figure dans le dossier d'autoévaluation est succinct et relativement abstrait. Le comité a bien compris que la nouvelle directrice va rapidement réviser et compléter ce plan d'action, notamment dans le sens des objectifs stratégiques nouvellement fixés. Elle pourra bien évidemment utiliser le présent rapport pour guider et étayer ses travaux. Le comité est par ailleurs conscient des ressources restreintes dont dispose l'ISPO pour gérer ses formations. Il rappelle à ce propos que le principe du *fitness for purpose*, sur lequel repose la conception européenne de la qualité dans l'enseignement supérieur, appelle des actions proportionnées aux objectifs et aux moyens dont dispose l'établissement.

- 1 Le comité recommande à l'ISPO de réfléchir aux avantages qu'il peut retirer d'une démarche d'évaluation formative telle que menée par l'AEQES.
- 2 Le comité recommande à l'ISPO de profiter de l'arrivée de la nouvelle directrice pour procéder à une nouvelle analyse SWOT de l'établissement et du bachelier, en impliquant le personnel enseignant, le personnel administratif, les étudiantes et les étudiants. La direction pourra alors y adosser sa réflexion stratégique et mettre à jour son plan d'action.
- 3 Le comité recommande à la directrice de l'ISPO de veiller à une priorisation réaliste et raisonnable des différentes actions et les chantiers qu'elle veut ouvrir, tout en s'assurant qu'ils sont en adéquation avec les moyens disponibles.

## **CONCLUSION**

L'évaluation du bachelier Assurances par l'AEQES tombe à un moment opportun pour la nouvelle directrice qui pourra s'appuyer sur les recommandations du comité des experts pour développer aussi bien la formation que l'établissement dans son ensemble. Les intentions exprimées et les premières actions réalisées montrent que la nouvelle direction a très rapidement saisi les défis qui se présente à elle, et qu'elle a de nombreuses cartes en main pour les relever. L'un des plus délicats sera de prioriser intelligemment les chantiers à ouvrir, en fonction des ressources disponibles ou mobilisables auprès du pouvoir organisateur.

Parmi ces chantiers, se trouve celui de la mise en adéquation de la formation avec les exigences du dossier pédagogique et du Cadre des certifications. La petite taille de l'établissement et sa mission de promotion sociale ne doivent pas faire oublier que l'ISPO est avant tout une institution habilitée à former au niveau de l'enseignement supérieur. Ainsi, toute honorable que soit la mission sociale, l'ISPO doit veiller en permanence à correspondre aux exigences du Cadre des certifications. C'est d'autant plus compliqué que la masse critique n'est pas atteinte pour assurer seul un enseignement de ce niveau. L'ISPO ne doit pas attendre de se trouver contraint à la codiplomation pour explorer son environnement proche à la recherche de collaborations pertinentes.

## EN SYNTHÈSE

Points forts	Points d'amélioration
<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Investissement des enseignantes et des enseignants</li><li>⇒ Encadrement personnalisé des étudiantes et des étudiants</li><li>⇒ Le vade-mecum des professeurs</li><li>⇒ Flexibilité du parcours académique</li><li>⇒ Équipement informatique</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Vision administrative et procédurale de la qualité</li><li>⇒ Faible implication des parties prenantes dans la gouvernance de l'établissement</li><li>⇒ Manque de visibilité de l'établissement au sein de l'espace public et auprès des milieux professionnels</li><li>⇒ Manque de diversité des méthodes pédagogiques</li><li>⇒ Manque de diversité des points de vue sur le monde de l'assurance</li><li>⇒ Compétences méthodologiques et analytiques insuffisantes des étudiantes et des étudiants</li><li>⇒ Formation continue pédagogique insuffisante des enseignantes et des enseignants</li><li>⇒ Absence de données valides et fiables utiles au pilotage</li><li>⇒ Iniquité en termes d'accès aux ressources documentaires</li><li>⇒ Promotion de la réussite à tout prix</li><li>⇒ Difficultés d'adaptation de la section à l'évolution du secteur professionnel</li><li>⇒ Décalage entre les exigences du programme et le niveau 6 du Cadre des certifications</li><li>⇒ Absence de mise à profit de l'exercice d'autoévaluation</li></ul>

Opportunités	Risques
<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Dynamique insufflée par la nouvelle directrice</li><li>⇒ Collaborations au sein du Pôle hainuyer</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Évolution majeure du secteur professionnel de l'assurance</li><li>⇒ Faiblesse des effectifs</li><li>⇒ Équipe enseignante réduite</li><li>⇒ Localisation de la direction sur une autre implantation que la section</li></ul>



### Récapitulatif des recommandations

- ⇒ Impliquer l'ensemble des parties prenantes dans la définition de la vision et de la stratégie de l'ISPO et formaliser la participation des étudiantes et des étudiants à la vie de l'établissement.
- ⇒ Mettre en place quelques démarches ou pratiques simples qui permettent à la direction de récolter des informations utiles au pilotage de l'établissement, de suivre l'évolution de ses activités et d'éclairer son développement stratégique
- ⇒ Favoriser le partage de l'information de manière simple et conviviale, sans nécessairement procéder à des investissements importants
- ⇒ Définir l'équilibre optimal entre la vocation de promotion sociale et la mission de formation professionnelle
- ⇒ Développer plus encore les contacts avec tous les professionnels de l'assurance, et pas uniquement les courtiers
- ⇒ Collaborer avec d'autres établissements d'enseignement supérieur du Pôle hainuyer, notamment dans le but de mettre à disposition des étudiants une base documentaire scientifique et professionnelle appropriée
- ⇒ Profiter de l'équipement informatique disponible pour développer l'usage des moyens pédagogiques numériques et sensibiliser les étudiantes et les étudiants à la digitalisation croissante de l'environnement de travail
- ⇒ Compléter la formation pratique acquise durant le stage d'intégration par des exercices de mise en situation mobilisant si possible les savoirs acquis dans plusieurs unités d'enseignement
- ⇒ Introduire systématiquement dans la formation une sensibilisation aux méthodes scientifiques, y compris en matière de référencement bibliographique.
- ⇒ Vérifier, puis le cas échéant de prendre des mesures afin que le niveau d'exigence corresponde non seulement au minimum requis par le dossier pédagogique, mais également au Cadre des certifications de l'enseignement supérieur en Fédération Wallonie-Bruxelles
- ⇒ Diversifier les points de vue sur le monde de l'assurance en augmentant le nombre d'enseignants participant à la formation,
- ⇒ Renforcer les compétences pédagogiques du corps enseignant, puis prévoir leur mise à jour périodique
- ⇒ Identifier et prioriser les besoins pour améliorer encore l'environnement d'étude et de travail
- ⇒ Procéder à une nouvelle analyse SWOT de l'établissement et du bachelier, de manière participative, afin de mettre à jour un plan d'action, réaliste, raisonnable et en adéquation avec les moyens disponibles

### Droit de réponse de l'établissement évalué

Le comité regrette la faible représentation des diplômés et des représentants du monde professionnel. Celle-ci découle de différents facteurs :

- le panel des diplômés à contacter était plus restreint à la base étant donné la taille modeste de la section,
- beaucoup d'étudiants diplômés ont été contactés et parmi ceux-ci certains avaient répondu positivement à l'invitation de rencontrer le comité de l'AEQES mais ne sont pas venus. D'autres n'étaient pas disponibles ou ont décliné l'invitation. Le même constat a été fait pour les représentants du monde professionnel

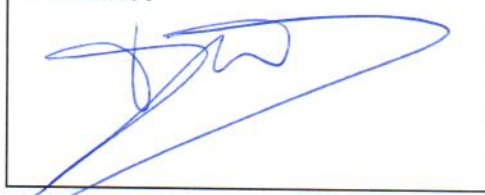
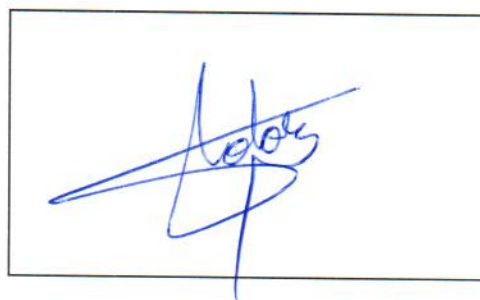
L'établissement ne souhaite pas formuler d'observations de fond

Page	Critère	Point <sup>1</sup>	Observation de fond
9	3	9	La prééminence de la mission de promotion sociale ne justifie pas le titre. Si tel était le cas, tous les étudiants inscrits à l'ISPO en sortiraient diplômés. La sensibilisation des enseignants à l'élaboration de grilles d'évaluation et au seuil de réussite déterminé par l'atteinte de tous les acquis d'apprentissage du dossier pédagogique a fait progressivement émerger de bonnes pratiques pédagogiques qui permettent d'éviter « la promotion de la réussite à tout prix ».
9	3	7	Les unités d'enseignement constitutives de la section sont organisées au minimum au moins une fois sur les trois années. Il n'y a donc pas de rallongement de la durée des études.
9	3	11	La consultation des copies par les étudiant(e)s n'a effectivement pas été systématisée. Elle le sera dès la prochaine année scolaire. Si les étudiants n'ont à ce jour pas eu la possibilité de consulter toutes leurs copies, une consultation est néanmoins organisée par certains enseignants.

Nom, fonction et signature de l'autorité académique  
dont dépend les entités

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

Dupont Valérie  
Directrice

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