

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

### **RAPPORT D'ÉVALUATION Institut d'enseignement de Promotion Sociale de la Communauté française-IEPS Namur Cadets**

Comité des experts :  
M. Fabrice HENARD, président  
M. Bademba BAH, Mmes Christiane BUGHIN et Catherine POCHE, experts.

**27 juin 2017**

## **INTRODUCTION**

L'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur (AEQES) a procédé en 2016-2017 à l'évaluation du bachelier en Comptabilité. Dans ce cadre, le comité des experts susmentionné<sup>1</sup>, mandaté par l'AEQES et accompagné par un membre de la Cellule exécutive, s'est rendu les 1 et 2 décembre 2016 à l'IEPSCF à Namur. 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 : 1 représentante des autorités académiques, 13 membres du personnel, 11 étudiants, 4 diplômés et 2 représentants du monde professionnel.

Après avoir présenté l'établissement, le rapport revient successivement sur les constats, analyses et recommandations relatifs aux cinq critères du référentiel d'évaluation AEQES<sup>2</sup> (sur lequel s'est basé l'établissement pour mener son autoévaluation) :

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

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

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

---

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

## **PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT**

L'Institut d'Enseignement de Promotion Sociale de la Communauté française de Namur Cadets (IEPSCF NAMUR CADETS) est un établissement qui appartient au réseau Wallonie-Bruxelles Enseignement.

Son pouvoir organisateur est le réseau Wallonie-Bruxelles Enseignement.

Le site des « CADETS » accueille plusieurs établissements scolaires : ITCF Henri Maus (secondaire) – ITCF Félicien Rops (secondaire) – H.E. Albert Jacquard (supérieur) – IEPSCF NAMUR CADETS (promotion sociale).

Outre 7 bacheliers (comptabilité – commerce extérieur – construction – électromécanique – gestion des ressources humaines – informatique de gestion – secrétariat de direction), un graduat en géomètre-expert immobilier et un BES (Brevet d'Enseignement Supérieur) en *webdeveloper*, nous organisons de l'enseignement secondaire inférieur et supérieur, des unités de langues (anglais, néerlandais, italien, espagnol, français langue étrangère, chinois), des unités d'informatique, de gestion, ... ainsi que le certificat d'aptitude pédagogique.

L'IEPSCF de Namur organise le bachelier en Comptabilité (option Fiscalité) en horaires décalés.

En 2014-2015, 88 étudiants suivaient le bachelier en Comptabilité.

## 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. L'IEPSCF est membre du pôle namurois en 2014, qui réunit les établissements d'enseignement supérieur de la zone, dont l'Université de Namur et la Haute Ecole Jacquard. La direction de l'établissement représente l'enseignement de Promotion Sociale (EPS) au sein de ce pôle ainsi que la chambre thématique de l'Académie de Recherche et d'Enseignement Supérieur (ARES), représentant les Hautes Ecoles et l'EPS. Ce positionnement institutionnel offre à la direction de l'IEPSCF de comprendre les dynamiques en œuvre dans l'enseignement supérieur namurois. Il constitue un atout essentiel pour l'IEPSCF, permettant de jauger ses forces et faiblesses et de peser dans le débat sur l'organisation et le fonctionnement de l'enseignement supérieur de cette région. Il offre à l'établissement un moyen de dépasser le cadre de coordination du réseau et d'envisager d'autres types de partenariats (partage de ressources, accroissement de la visibilité, etc.).
2. La coordinatrice de section assure également l'encadrement des stages et de l'épreuve intégrée. Ce positionnement central en fait une personne-clef, qui mobilise les expertises lorsque cela est nécessaire (ex. pour un avis sur un rapport de stage ou le sujet de l'épreuve intégrée-EI). Le comité reconnaît l'implication de la coordinatrice de section, également appréciée par les étudiants et du corps enseignant. Il estime en revanche que la charge de travail concentrée sur une seule personne risque d'affecter la qualité du suivi des étudiants – notamment pour les stages et l'EI, cf. infra. Ainsi les stages méritent un meilleur suivi des entreprises d'accueil. La coordination de section est pour le moment un atout de ce bachelier. Elle pourrait devenir fragile à terme, ou en cas d'absence de la coordinatrice.
3. L'implication des étudiants reste limitée dans la gouvernance de l'établissement. D'une manière générale, l'enseignement de promotion sociale peine à mobiliser des étudiants qui suivent leur formation en soirée, et qui sont très souvent pris par des responsabilités familiales et professionnelles. Le comité constate l'existence d'un projet d'associer les étudiants aux prises de décision de l'établissement, en tenant compte de leurs contraintes. Ainsi, le règlement intérieur prévoit pour la première fois à la rentrée 2016, la désignation d'un délégué de classe. Bien que le décret Paysage<sup>3</sup> ne prévoit pas leur participation, elle le prévoit au niveau du pôle. L'IEPSCF encourage la participation de ses étudiants au sein du pôle de Namur. Pour la section comptabilité, l'établissement envisage d'ouvrir ses réunions de coordination aux étudiants, sur la base du volontariat. Un projet de création d'organe participatif est en discussion.
4. Les fonctions administratives sont clairement définies dans l'établissement. Les enseignants et les étudiants comprennent l'organigramme, et identifient les responsabilités de chacun. L'établissement dispose d'une équipe administrative efficiente et qui s'articule avec les enseignants.
5. Le comité constate que l'établissement peine encore à se positionner face à d'autres établissements d'enseignement supérieur (Hautes Ecoles, Université de Namur), dont la réputation est enviée dans la

<sup>3</sup> [http://www.gallilex.cfwb.be/fr/leg\\_res\\_01.php?ncda=39681&referant=l02](http://www.gallilex.cfwb.be/fr/leg_res_01.php?ncda=39681&referant=l02)

région. Pourtant, une meilleure communication sur les résultats et l'insertion des étudiants permettrait d'afficher les atouts de l'établissement et du bachelier comptabilité.

6. Le comité souligne la capacité de l'établissement à identifier des moyens de remédier à ses difficultés, comme il est indiqué dans le rapport d'auto-évaluation. La direction a lancé différents chantiers ; Chantier 2 : intégration des étudiants dans un organe consultatif interne ; Chantier 3 : Associer le monde professionnel au pilotage du programme ; Chantier 4 promouvoir et intégrer la recherche appliquée. Le comité salue l'engagement de la direction de l'établissement dans une série d'actions visibles et pertinentes pour remédier à certains obstacles repérés. L'établissement a une capacité de réaction qui est à souligner : à des problèmes identifiés, il cherche à apporter des solutions concrètes et mises en place rapidement. Ces chantiers ont leur pertinence propre. Le comité considère toutefois que les objectifs des 4 chantiers sont très différents, et plus ou moins opérationnels. Il considère cependant que les actions de remédiation prendraient encore davantage de sens si elles répondaient à des orientations stratégiques, dont le comité perçoit les prémices mais qui manquent encore de matérialisation.

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

7. Le comité constate les progrès réalisés en matière d'assurance qualité. La direction favorise un environnement propice au management de la qualité interne. La qualité est devenue un sujet récurrent de débat. L'établissement a optimisé les évaluations précédentes de l'AEQES pour structurer le management de qualité interne.
8. Une cellule qualité existe depuis 2009 : afin d'octroyer un espace de liberté aux parties prenantes, la direction n'y participe pas mais en réceptionne les procès-verbaux rédigés par la coordinatrice qualité.
9. Elle jouit d'une indépendance de fonctionnement à l'égard de la direction. La cellule qualité se réunit en fonction des nécessités auxquelles elle est confrontée. La direction a renforcé l'activité de la cellule depuis ces dernières années, notamment à la suite des évaluations de l'AEQES et dans l'esprit du processus de Bologne<sup>4</sup> visant à favoriser la responsabilité des établissements d'enseignement supérieur dans l'amélioration de la qualité et l'engagement dans l'assurance qualité interne.
10. La cellule offre un appui opérationnel à la mise en œuvre des pistes d'amélioration avec un plan d'action, des délais à suivre et l'affectation des responsabilités. La cellule évalue les actions mises en œuvre. Elle a particulièrement été responsable de l'extension de la pratique d'évaluation des enseignements. Encore organisée sous version papier, l'évaluation des enseignements devrait être numérisée à l'avenir proche.
11. Le comité souligne le nombre significatif d'améliorations mises en place ces dernières années avec l'appui de la cellule qualité, par exemple : réorganisation du secrétariat, restructuration de la rentrée des étudiants, révision du dispositif de remédiation. La cellule a apporté une contribution notable dans la communication de l'établissement (ex. charte graphique) qu'elle soit interne (ex. affichage des informations) ou externe (ex. site internet). Elle a contribué à la clarification des responsabilités des personnels (ex. personnel affecté à la maintenance informatique).
12. Le comité note enfin que la cellule joue en sus un rôle stratégique, accompagnant la direction dans ses réflexions sur le développement de l'IEPSCF au niveau du pôle. La cellule est devenue une entité-clef de la politique d'amélioration continue de la qualité de l'établissement, à travers son rôle de plate-forme de discussion interne.
13. Le comité note que le site internet de l'établissement inclut une page « qualité », qui est régulièrement actualisée. Elle inclut le règlement intérieur, la charte qualité, les formulaires d'évaluation des unités d'enseignement (UE), et des informations sur les démarches qualité de l'AEQES et dans la promotion

---

<sup>4</sup> <http://www.enseignement.be/index.php/index.php?page=25296&navi=3700>

sociale. La démarche qualité entreprise depuis plusieurs années pose les bases d'un axe de communication qui pourrait valoriser à l'avenir les résultats et spécificités de l'IEPSCF, sur la base du résultat des évaluations conduites en externe par l'AEQES et en interne par l'établissement.

14. Le comité souligne le manque d'implication des étudiants, des personnels administratifs et enseignants dans le processus d'auto-évaluation.
15. Enfin, le comité constate que l'établissement entend aborder la qualité de manière large, au sein du réseau et en coopération avec les autres EPS. Au sein du pôle, sont régulièrement organisées des rencontres de coordinateurs qualité inter-établissements. Ces réunions favorisent les échanges de pratiques et permettent de mesurer les progrès et défis à surmonter en matière de qualité, sur une échelle plus vaste que celle de l'établissement. La direction y accorde une attention appuyée, sur le constat que les étudiants sont sensibles à la qualité des formations qui leur sont dispensées. Ils sont également libres de choisir leur UE entre différents établissements. La concurrence est donc vive entre eux. Coopérer au niveau du pôle fait donc sens pour cet établissement qui cherche à se positionner stratégiquement.

#### *RECOMMANDATIONS*

- 1 Le comité recommande d'établir un plan stratégique de l'IEPSCF pour son développement au niveau du pôle. Ce plan pourrait afficher les grandes priorités de développement de l'IEPSCF pour les prochaines années. Les 4 chantiers pourraient s'y articuler, s'ils sont hiérarchisés en fonction des grandes priorités.
- 2 Le comité suggère de consulter les parties prenantes au sein et en dehors de l'établissement (ex. employeurs, autres établissements du pôle namurois) pour aboutir à un consensus sur le diagnostic de la situation et ainsi garantir l'appropriation du plan en interne. Les enseignants et le personnel de l'IEPSCF seront les maîtres d'œuvre du plan, ils doivent donc être en phase avec ses objectifs et les modalités de mise en œuvre.
- 3 Les experts encouragent de maintenir la fonction de la cellule qualité, continuer de la professionnaliser et renforcer l'implication de la direction pour en garantir la légitimité, d'autant que la charge des coordinateurs qualité est lourde.
- 4 Le comité encourage à développer la communication autour de l'engagement de l'établissement dans la qualité auprès de l'ensemble des parties prenantes afin de les impliquer davantage, en actualisant l'onglet « qualité » sur le site internet et en adaptant les contenus à un public non familier de l'assurance qualité. Il s'agit essentiellement de montrer comment l'établissement garantit la qualité des formations. Il s'agit également de montrer les résultats des formations, en termes d'insertion sur le marché de l'emploi et de poursuite d'études, sur la base de preuves statistiques.

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

1. La coordinatrice de section impulse et coordonne la révision et le pilotage du bachelier. Elle prend appui sur les enseignants titulaires et experts professionnels, lors de réunions qui sont organisées régulièrement plusieurs fois dans l'année. Les contacts informels sont également cruciaux car ils assurent une fluidité de l'information qui permet à la coordinatrice de correctement piloter le bachelier.
2. Le comité considère que le pilotage de la formation est effectif, apprécié, en raison des capacités d'écoute de la coordination.
3. L'implication de la direction et de la cellule qualité est également un facteur déterminant pour la recherche de synergies entre sections (certaines UE étant communes).

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

4. Le comité note le haut niveau de satisfaction des étudiants sur la qualité des informations reçues de la part de l'établissement. Le site internet est fortement utilisé et mis à jour. La communication avec les enseignants est reconnue effective. Les courriers électroniques comme les sms sont des outils parfaitement

intégrés. Les échanges électroniques constituent pour les étudiants un filet de sécurité, par exemple en cas d'absence pour récupérer les documents distribués, se tenir informé des épreuves à venir, obtenir des informations sans se déplacer. La qualité de la communication interne contribue également au sentiment d'appartenance à une même formation, et ajoute à la cohésion de groupe au sein de la classe.

5. L'interaction avec le secrétariat manque parfois de fluidité, malgré des plages horaires correspondant à celles de formations. Les enquêtes et les entretiens avec les étudiants montrent une certaine insatisfaction, non pas liée aux personnes mais plutôt à l'attente, susceptible de générer des tensions entre l'administration et les étudiants. Le comité constate que l'établissement a réagi en affectant une secrétaire référente, spécialisée dans plusieurs sections, et capables de fournir des informations ciblées. L'accueil est également un point traité lors des réunions avec le personnel administratif, 3 fois par an.

#### *RECOMMANDATIONS*

1. Le comité recommande de poursuivre l'amélioration de la qualité de l'accueil, dans un but d'attirer et de retenir les étudiants à l'IEPSCF. Les nouveaux outils et dispositifs (ENORA, le secrétaire référent, les réunions avec la direction) devraient permettre d'y parvenir à court terme.

## 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 constate que l'IEPSCF active concomitamment plusieurs leviers pour assurer la pertinence du programme : la coopération structurée avec les partenaires, l'implication dans le pôle namurois, l'engagement d'experts professionnels et l'offre de formation à la carte.
- 2 L'établissement s'engage dans une coopération de long terme pour développer les activités d'enseignement impliquant les professionnels, les stages, les participations aux jurys d'examens. L'IEPSCF cherche à structurer les partenariats avec le monde professionnel local, public et privé, à travers des conventions. L'établissement s'engage aussi dans les services à la communauté, en formant des salariés (FWB, Parlement de Wallonie, Prison de Namur). En revanche, peu de formations sont proposées en comptabilité.
- 3 Le comité constate l'implication active de l'établissement dans le pôle namurois avec les Hautes Ecoles et l'Université de Namur pour mesurer la pertinence et identifier la spécificité de ses formations. L'objectif est de chercher un positionnement adéquat des formations en EPS dans le paysage de l'enseignement supérieur. L'établissement participe aux réunions de concertation et de dialogue avec les autres établissements. Une codiplomation est en cours avec l'Ecole Supérieure des Affaires (ESA) sur le bachelier en commerce extérieur et une collaboration existe entre les Hautes Ecoles, l'Université et l'IEPSCF à travers la convention REBOND en faveur des étudiants décrocheurs. Le comité constate une dynamique dans les relations avec les autres établissements, qui permet à l'établissement d'enrichir les réflexions sur son développement stratégique.

### [Information et communication externe]

- 4 Le site internet de l'IEPSCF a été rénové en 2014. Le comité souligne la démarche participative de révision du site, incluant les étudiants, le coordinateur qualité, la direction, le personnel administratif et mobilisant un enseignant de la formation *Webdeveloper*. Le comité constate l'ergonomie et l'actualisation régulière du site internet.
- 5 L'IEPSCF anime des journées portes ouvertes depuis 2011, que les étudiants connaissent et ont souvent fréquenté. Ceci vient compléter les informations disponibles sur le site internet.

## RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité recommande à la direction de l'établissement de poursuivre ses engagements dans les partenariats avec les autres établissements, et de prendre le leadership sur certaines thématiques du pôle ou du réseau, dans lesquels l'IEPSCF a un avantage comparatif. Ceci ne pourra être fait qu'à la suite des audits finalisés par l'AEQES.

### 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 Les acquis d'apprentissage sont correctement décrits, et correspondent aux exigences du dossier pédagogique. Le comité note que ces acquis d'apprentissage sont régulièrement débattus et questionnés entre les enseignants titulaires et experts, ainsi qu'avec le monde professionnel (notamment les entreprises ou organisations impliquées dans les stages ou les jurys d'examen).
- 2 Le comité note que l'IEPSCF a engagé des réflexions sur la révision possible du dossier pédagogique de la section, en lien avec la présente évaluation. L'établissement utilise ainsi les marges de manœuvre définies en mars 2016 par le Conseil Général de l'Enseignement de Promotion Sociale (CGEPS).
- 3 Par ailleurs, la direction et la coordination du bachelier comptabilité invitent les enseignants à se saisir des 20% d'autonomie au sein du dossier pédagogique, dans le but d'offrir un accompagnement plus spécialisé aux étudiants ou un approfondissement lorsque c'est jugé nécessaire. Ainsi, une réforme de la législation en fiscalité ou la démonstration d'un logiciel comptable ont donné lieu à des enseignements particuliers. Cette souplesse est prisée des enseignants, qui y voient une liberté dans l'adaptation de leurs cours, garantissant leur acuité et pertinence au regard d'une actualité rapidement évolutive en comptabilité et fiscalité. Les étudiants diplômés témoignent également de l'adéquation de leur formation une fois en poste.

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

- 4 Les étudiants ont une connaissance approfondie des UE qu'ils suivent, en termes d'objectifs, de modalités d'enseignement et d'évaluation. Les fiches UE sont harmonisées et explicitées par les enseignants en début de programme, et souvent avec des rappels en cours d'année, par exemple sur la contribution d'un cours à l'atteinte des compétences visées. Ces informations et rappels donnent sens aux UE suivies, ce qui rassure et motive les étudiants durant leur formation. Le taux de satisfaction sur la compréhension des UE et leur organisation dépasse les 72% pour ce bachelier.
- 5 Le comité souligne l'investissement des enseignants dans les méthodes interactives et innovantes, afin de capter l'intérêt des étudiants en soirée, et de les motiver à l'apprentissage. Les méthodes pédagogiques sont basées sur la démarche de projet, les témoignages des étudiants sur leur expérience professionnelle ou les exercices pratiques. Les étudiants considèrent en grande majorité la formation en Comptabilité comme dynamique. Ils apprécient les possibilités d'intervenir pour formuler une opinion ou un témoignage. La coordination de la section vise à développer ces pratiques innovantes, notamment auprès des enseignants nouvellement recrutés. Les techniques pédagogiques font également l'objet de discussions formelles, lors de réunions de la coordination, en complément des partages informels tout aussi riches, ce

qui permet les échanges entre enseignants sur leurs approches de l'apprentissage. Il en résulte une forte cohésion dans la pédagogie, malgré la diversité des UE et des profils enseignants. Les étudiants apprécient cette harmonie, portée par un groupe d'enseignants et pas seulement par quelques individus.

- 6 Le comité estime que l'établissement n'a pas encore capitalisé sur les initiatives individuelles des enseignants. Au-delà de la discussion interne, essentielle, il serait utile d'identifier les bonnes pratiques et de les mettre à disposition de l'ensemble de la communauté enseignante (de la section et des autres sections). L'établissement souhaite s'investir dans les fonctionnalités de la plateforme *Claroline*, sur la base des résultats de l'expérience pilote en e-learning mise en place en 2015. La plateforme pourrait également être un outil de capitalisation des pratiques innovantes.
- 7 Le comité estime que l'évaluation des enseignements existe, par enquête en fin d'UE ou par oral, pour des cours généraux et un cours de langues. Cette décision de n'évaluer que quelques UE et non leur totalité émane d'une décision prise au sein de la commission de qualité interne : cette dernière viserait à ne pas surcharger davantage les étudiants. Pour le comité toutefois que l'évaluation mériterait d'être systématiquement mise en place pour l'ensemble des UE. Les enseignants y voient un intérêt important pour identifier des aspects à améliorer, que l'interaction informelle en classe ne permet pas de percevoir. Les enseignants consacrent en effet un temps important à l'interaction et à l'accompagnement des étudiants durant les cours, et n'en disposent plus pour débattre de la qualité de leur enseignement. Ils manquent notamment de retour sur la satisfaction des étudiants – ceux-ci exprimant davantage leurs difficultés de compréhension que leurs remarques sur la pédagogie. La richesse des résultats obtenus à l'issue de l'exercice d'auto-évaluation les a convaincus que l'évaluation des enseignements devait être systématisée et améliorée dans la section et au niveau de l'établissement.
- 8 Concernant les stages, le comité reconnaît les efforts de l'établissement pour améliorer la qualité de la relation entre le stagiaire et l'entreprise d'accueil, de façon à ce que chaque partie connaisse les objectifs et les modalités de fonctionnement du stage. Des outils ont été mis en place pour aider l'étudiant et le responsable de stage dans l'entreprise, comme le carnet de stage. La cellule qualité veille à renforcer encore l'arsenal de mécanismes d'assurance qualité du stage, par exemple à travers un vade-mecum des stages révisé, et une grille d'évaluation du stage plus précise en termes de niveaux acquis.
- 9 Le comité estime toutefois que l'accompagnement durant le stage par l'établissement reste insuffisant. Les maîtres de stage de l'établissement ont une interprétation différente de leur rôle. Les modalités d'interactions avec les entreprises d'accueil varient en fonction des maîtres de stage et de leur disponibilité. Il n'existe pas de mécanismes garantissant que le stagiaire est employé à des tâches relevant d'un stage de bachelier. Or trop d'étudiants se plaignent d'encoder, ce qui relève du niveau secondaire. Il leur est toutefois possible, moyennant l'avertissement auprès du chargé de cours, d'envisager le changement de lieu de stage.
- 10 Par ailleurs, les EI n'ont parfois aucune connexion avec les stages ou l'emploi occupé par l'étudiant salarié, alors que les étudiants sont encouragés à choisir un sujet pour l'EI en lien avec leur emploi ou leur stage. En outre, trop peu d'étudiants se présentent à l'épreuve intégrée au bloc 4, et mériteraient d'être mieux accompagnés. La coordinatrice de section a allégé le bloc 4 et propose un retro-planning aux étudiants, de façon à ce qu'ils soient mieux préparés pour l'épreuve intégrée. Ces moyens semblent encore insuffisants.
- 11 Le comité constate que l'ouverture des étudiants au monde professionnel reste encore ténue. Le comité souligne l'initiative intéressante de statut d'étudiant-entrepreneur et d'incubateur étudiant à Namur. Ce dispositif soutenu par l'Agence de l'Entreprise et de l'Innovation (AEI) a pour objectif de permettre aux étudiants d'allier études et développement de projet d'entreprise. Actuellement, onze projets portés par 26 étudiants ou jeunes diplômés sont incubés. Ils proviennent de la HEPN, de la HEAJ, de l'IEPSCF Cadets ou encore de l'UNamur. Le bachelier offre des formations pour s'adapter au monde du travail (ex. rédaction de cv) et affiche les offres d'emploi. Mais les étudiants sont peu exposés directement au monde professionnel des métiers du chiffre. L'établissement organise lui-même peu d'événements impliquant des entreprises, même s'il participe aux manifestations du pôle, comme les *job days*, prisés des étudiants. Ceux-

ci découvrent tardivement, lors de leur stage en 3<sup>ème</sup> année (d'intégration) le secteur de la comptabilité. Les enseignants (parmi lesquels six sont des professionnels du chiffre) font parfois intervenir des professionnels, et les experts partagent leur expérience de terrain. Néanmoins, l'exposition à la culture d'entreprise dans les métiers du chiffre demeure insuffisante. L'établissement connaît cette difficulté, et l'indique dans son rapport d'auto-évaluation. Certes, les diplômés trouvent facilement un emploi selon l'établissement, mais le comité souligne le besoin d'assurer les compétences de diplômés dans un secteur à forte évolution. Par ailleurs, une exposition précoce des étudiants au monde professionnel pourrait contribuer à diminuer le taux d'abandon.

12 L'IEPSCF est pleinement conscient du taux d'abandon élevé lors de la 1<sup>ère</sup> année, qui reste le problème principal rencontré. Si les taux de réussite aux examens sont élevés, ils ne doivent pas masquer le problème de l'échec et d'abandon en 1<sup>ère</sup> année, indiquant que la section ne parvient pas à accompagner efficacement ses étudiants. Il n'existe pas de conseiller à l'orientation dans cet établissement car aucun budget ne peut y être alloué pour le moment au vu du financement par l'enveloppe fermée. Le comité considère que les dispositifs d'aide à la réussite ne sont pas à la hauteur du taux d'échec en 1<sup>ère</sup> année. La réflexion au sein du réseau et du pôle de Namur permettrait de conduire un diagnostic commun (en vue de vérifier si ce phénomène est davantage marqué dans certains établissements et d'en étudier les raisons sous-jacentes). Le phénomène ne peut être laissé à la responsabilité des seuls enseignants dans le cadre de leur UE. Les raisons de l'échec sont sans doute plus complexes et diversifiées et appellent des solutions collectives innovantes, qu'un seul individu, même motivé, ne pourrait assurer. Le comité estime que :

- a. La révision de la pédagogie en 1<sup>ère</sup> année est indispensable, afin de mieux saisir les besoins des étudiants adultes. Cette réflexion devrait être collective et mobiliser des enseignants-chercheurs pédagogues, issus par exemple de l'Université de Namur et d'autres établissements, de façon à assister l'établissement.
- b. La passerelle entre le DS Technicien en comptabilité et le bachelier comptabilité constitue une opportunité d'identification des obstacles et difficultés rencontrés par les diplômés du secondaire dans le bachelier comptabilité.

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

13 Le comité considère que les UE sont organisées d'une manière logique, favorisant l'apprentissage progressif des étudiants. 4 blocs sont définis (1 par année, même si la notion d'année n'existe plus dans la logique modulaire et capitalisable des EPS). Ces blocs intègrent davantage de pratique au fur et à mesure de l'avancée dans la formation. Ils permettent de répartir les crédits ECTS<sup>5</sup> sur 4 années de manière équilibrée. Malgré la modularité, la section comptabilité permet un trajet d'apprentissage, qui est apprécié des étudiants. Par ailleurs, la coordination de section veille à ce que les enseignants échangent régulièrement sur leur manière d'organiser leurs cours, de façon à éviter les doublons et d'assurer une certaine synergie entre UE lorsque cela est possible.

14 Si les enseignants déclarent entretenir d'excellentes relations entre eux, il était important d'améliorer la coordination entre les UE, d'une manière plus systématisée que les échanges informels. Des UE ont par exemple été regroupées entre sections, pour gagner en efficacité, ou au sein de la section comptabilité. Le comité souligne toutefois le risque de prolonger inutilement la durée de la formation, puisque certaines UE regroupées sont organisées une année sur deux (à cause de la problématique de l'enveloppe fermée), incitant l'étudiant à attendre, ou à se former dans un autre EPS.

15 Le rôle de la coordinatrice a été effectif, tant dans la cohérence du programme que de son organisation, notamment en vue de tenir compte de la charge de travail des étudiants. Le comité note cependant la difficulté à organiser des UE qui ne sont pas dispensées tous les ans, et à équilibrer la charge de travail des étudiants sur les 4 années d'études. Depuis 2016, la direction et le coordinateur de section étudient les

---

<sup>5</sup> European Credits Transfert System.

moyens d'ajuster les horaires pour mieux s'adapter aux contraintes des étudiants. Le comité soutient l'initiative, et encourage d'élargir la réflexion à l'organisation de l'ensemble des UE en comptabilité.

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

- 16 Le comité estime que les étudiants sont bien informés des modalités d'évaluation. Les grilles d'évaluation sont distribuées aux étudiants et commentées par la plupart des enseignants - une minorité ne le fait pas encore. Les critères d'évaluation ont été révisés, pour être plus précis et refléter l'atteinte des compétences attendues. Elles font sens pour les étudiants.
- 17 Les étudiants connaissent les modalités de l'épreuve intégrée, et reçoivent un soutien de la part de leurs enseignants pour s'y préparer mais qui varie selon les individus. Là encore, la coordination de section ne peut assurer l'ensemble des épreuves intégrées à elle seule.

#### *RECOMMANDATIONS*

- 1 Les experts recommandent d'engager une réflexion au niveau du pôle, au sein du réseau, sur les raisons de l'échec en 1<sup>ère</sup> année, afin de poser un diagnostic commun et d'identifier les moyens de remédiation, notamment en termes d'innovation pédagogique. Il s'agit également de penser l'opportunité d'un service d'aide à la réussite, au niveau de l'établissement ou inter-établissements, profitant de la proximité de l'école Henri Maus et de la Haute Ecole Jacquard.
- 2 Le comité encourage de systématiser l'évaluation des enseignements (écrite, anonyme et en ligne), en adaptant leur contenu à la suite de l'auto-évaluation de ce bachelier. L'appui de la cellule qualité est indispensable, sur la confection des questionnaires, leur administration et l'exploitation des résultats.
- 3 Le comité recommande d'animer la réflexion avec l'ensemble des coordinateurs de section et la direction, sur l'organisation des UE et leur répartition. Cette réflexion devrait également être menée à l'échelle du pôle, puisque les étudiants peuvent suivre les UE qui ne seraient pas organisées (une année sur deux) à l'IEPSCF, dans un autre établissement.
- 4 Le comité suggère de repenser la fonction d'encadrement des stages et des TFE, qui méritent un suivi plus soutenu des étudiants. Alléger la charge de travail de la coordination est une piste à poursuivre, en impliquant d'autres enseignants dans l'encadrement effectif.
- 5 Les experts recommandent de renforcer l'assurance qualité des stages sur le rôle des maîtres de stage. La cellule qualité pourrait améliorer leur information et décrire plus clairement les missions attendues.
- 6 Le comité encourage à systématiser l'usage des grilles d'évaluation critériées, par l'ensemble des enseignants de la section.

#### 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 L'établissement vise à augmenter la part des experts professionnels dans le corps enseignant du bachelier comptabilité. Actuellement, 9 chargés de cours sont enseignants titulaires et 6 sont des experts.
- 2 Le comité constate le haut niveau de coopération entre les enseignants, titulaires et experts professionnels. L'instauration d'un professeur référent par section a notamment favorisé la communication entre les enseignants qui ne se croisent pas régulièrement. La circulation de l'information est relativement bonne entre eux. Le comité estime que l'ensemble de la communauté enseignante porte les valeurs de l'EPS, grâce à une impulsion de la direction et de la cellule qualité.
- 3 L'équipe pédagogique est relativement stable, avec plus de la moitié des enseignants qui interviennent dans la section depuis plus de 10 ans.
- 4 L'établissement soutient l'auto-formation des enseignants, en leur accordant les autorisations pour suivre des conférences et des formations en entreprise. Des rencontres sont organisées régulièrement à destination des enseignants (ex. l'intervention d'un représentant de l'IEPSCF sur la déontologie en comptabilité. A la suite, les enseignants ont intégré ces aspects dans leurs formations). Toutefois, certains enseignants seraient désireux de bénéficier de plus de formations gratuites.
- 5 Le comité constate le souci de l'établissement d'accueillir les nouveaux enseignants et personnels administratifs, de manière à ce qu'ils assurent leurs fonctions en bonne connaissance de l'environnement et des spécificités de la promotion sociale. Par exemple, un mémento pour les enseignants et membres du personnel a été rédigé sur le recrutement, la promotion et le déroulement de carrière. Les nouveaux enseignants étaient accueillis par la coordinatrice. Dorénavant, il est prévu que tout nouvel enseignant soit accompagné par la directrice, la coordinatrice de section et le coordinateur qualité. Le comité salue cette initiative visant à mieux intégrer les nouveaux intervenants.

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

- 6 Les locaux de l'EPSCF sont exigus au regard du nombre d'étudiants accueillis en EPS, qui sont partagés avec ceux de plein exercice. Les étudiants ne bénéficient pas de locaux d'étude. Il n'existe pas de bibliothèque sur place, mais un accord avec l'Université de Namur permet l'accès gratuit à la bibliothèque Moretus Plantin. L'établissement n'a aucune marge de manœuvre sur la gestion de l'immobilier. Les locaux sont partagés avec l'école Henri Mauss et la HE Jacquard. Cette situation empêche le déploiement de toute politique patrimoniale.
- 7 L'établissement a entrepris de lourds investissements dans l'équipement d'un nouveau laboratoire informatique. Les salles sont correctement équipées.

- 8 Les enseignants et étudiants pratiquent leurs exercices sur les logiciels de comptabilité utilisés dans les entreprises. Des versions (ex. Bob) sont disponibles pour les étudiants, qui peuvent ainsi travailler à leur domicile. Les enseignants suivent l'actualisation des logiciels, et tiennent compte des retours de stage des étudiants et des remarques de leurs collègues professionnels. Les enseignants utilisent les 20% d'autonomie pour présenter les fonctionnalités des logiciels.
- 9 Le comité souligne les efforts d'organisation entrepris par la direction et la coordination pour réunir de manière logique et fonctionnelle les informations à destination des enseignants et des étudiants. Les enseignants disposent d'une farde qui inclut toutes informations pratiques et pédagogiques liées à l'établissement, à la section et à la carrière d'enseignant (ex. farde sur la formation continue). Les organigrammes sont actualisés et affichés, les valves ont été réorganisées pour afficher les informations pertinentes aux étudiants.
- 10 L'IEPSCF utilise le logiciel ENORA depuis 2014, qui réunit les informations sur le fonctionnement du bachelier et de l'établissement, tant sur le plan administratif que pédagogique.
- 11 La plateforme *Claroline* inclut un nombre croissant de cours en e-learning à destination des étudiants, et devrait être développée à l'avenir. Il n'existe pas en revanche de programme précis sur les UE qui pourraient en bénéficier, partiellement ou intégralement. La réflexion sur le e-learning reste un sujet encore naissant dans cet établissement.

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

- 12 Le comité souligne le haut niveau de satisfaction des étudiants par rapport à la qualité de leur formation, corroborant le résultat des questionnaires adressés par la direction dans le cadre de l'auto-évaluation (45,5 % d'étudiants satisfaits de leur cursus et 54,5 % plutôt satisfaits).
- 13 Le bachelier comptabilité à l'IEPSCF permet aux étudiants de poursuivre une 4<sup>ème</sup> année ou peuvent choisir de suivre les enseignements sur une période longue (sous réserve de respecter les délais). Le comité encourage l'établissement à s'interroger sur la pertinence de cette 4<sup>ème</sup> année, qui offre certes une souplesse mais prolonge également la durée des études d'étudiants. Cette possibilité n'encourage pas les étudiants à poursuivre en Master en sciences de gestion ou en politique économique et sociale, comme ils en ont l'opportunité (aucun n'a poursuivi en master à ce jour).
- 14 Le comité note que le processus de validation des acquis est correctement organisé et transparent.
- 15 En revanche, le comité considère que les étudiants ne disposent pas d'une assistance efficace en termes de recherche d'emploi. L'établissement affiche les informations du FOREM et les offres d'emploi reçues. Mais il n'existe pas de service de conseil et d'assistance qui permettrait d'améliorer l'information (problématique de l'enveloppe fermée). Cette situation devient préoccupante car le lien entre la formation et le monde professionnel reste encore peu développé, sauf lors des *job days* ou du stage pour les étudiants. Si le marché de l'emploi venait à se rétrécir en comptabilité, il n'est pas certain que l'établissement dispose des moyens pour aider les étudiants à contacter les entreprises et avoir des stratégies de recherche d'emploi pertinentes. C'est un point à surveiller pour l'avenir. Par ailleurs, les étudiants n'ont pas une vision claire des opportunités d'emploi possibles dans le secteur des métiers du chiffre. Les enseignants donnent des informations, mais de manière ponctuelle.

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

- 16 L'établissement dispose des éléments d'information de base, demandés par la FWB. Il dispose de résultats d'enquêtes de satisfaction de la part des étudiants et des personnels enseignants ou non.
- 17 L'établissement manque encore d'informations sur la destination professionnelle des diplômés, ce qui lui permettrait de mieux mesurer la pertinence de la section au regard des besoins des recruteurs. Une enquête a

été conduite il y a deux ans, révélant un taux d'insertion élevé des diplômés. Les experts et les enseignants en lien avec les entreprises durant les stages, appréhendent de manière empirique l'insertion de leurs étudiants, qui est assez élevée pour le moment. Dans une perspective de développement, il serait utile que l'établissement se dote de quelques indicateurs robustes et systématiques sur la destination des diplômés. La Haute Ecole Jacquard a constitué des groupes d'échanges au niveau du suivi des étudiants. L'IEPSCF envisage de rejoindre les groupes.

#### RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité encourage la direction à développer les enquêtes d'insertion des diplômés, à partir de la base de données des étudiants, qui pourraient être mutualisées au niveau du pôle. Cela permettrait également à l'IEPSCF de maintenir le lien avec les anciens car aucun réseau n'existe encore. Participer aux groupes de travail de la HE Jacquard.
- 2 Les experts encouragent de continuer la réflexion sur la poursuite d'études en Master avec l'Université de Namur et d'étudier les passerelles et les dispositifs de soutien adéquats pour les diplômés du bachelier (certains ne réunissent pas toutes les conditions académiques pour poursuivre un enseignement universitaire, différent d'un enseignement en promotion sociale).
- 3 Les experts suggèrent d'analyser les UE qui pourraient faire l'objet d'un enseignement en e-learning, sur la base des résultats de l'opération pilote sur *Claroline*, qu'il conviendra d'évaluer avec précision au regard des besoins de chaque section et des besoins intersections.
- 4 Le comité conseille de développer les dispositifs de soutien à la recherche d'emploi et les liens avec le monde professionnel. Il s'agit d'anticiper un rétrécissement du marché et d'identifier les opportunités d'emploi dans le pôle de Namur, nationalement et régionalement.

## 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 salue l'implication des étudiants, enseignants et personnels administratifs dans la démarche d'auto-évaluation. Les questionnaires spécifiques ont été proposés aux différentes catégories, y compris aux diplômés qui n'étaient plus dans l'établissement. Les informations issues des enquêtes ont été complétées par l'exploitation des divers outils d'assurance qualité, comme les carnets de stage. Les résultats ont été analysés avec précision. Ceci constitue une base solide pour apprécier les forces et faiblesses de la section et de l'établissement. La direction, la coordination de section et la cellule qualité s'en sont déjà emparées pour projeter les améliorations à venir.
- 2 Le comité remarque le caractère descriptif du dossier d'auto-évaluation (DAE). Au regard des nombreux résultats obtenus à travers les questionnaires, et les discussions qui se sont tenues durant cet exercice, le DAE pouvait introduire davantage d'éléments d'appréciation sur les avancées et les défis de la section. En l'état, le DAE ne peut pas constituer un véritable outil de prise de conscience permettant de guider le changement à l'IEPSCF.
- 3 Le SWOT est réaliste. En revanche, le rapport d'auto-évaluation n'est pas accompagné d'un plan d'action, ni d'échéancier, ni de responsabilités affectées dans la mise en œuvre des quelques pistes d'amélioration proposées.
- 4 Le comité constate que la coordination qualité cherche à mutualiser les efforts de l'établissement en matière d'auto-évaluation et d'assurance qualité et de pilotage, notamment intersections.

### RECOMMANDATIONS

1. Le comité recommande à la direction de traduire les priorités d'amélioration dégagées dans le DAE en plan d'actions. Cette démarche marquerait la poursuite de la démarche qualité auprès d'une communauté enseignante et étudiante qu'il conviendrait de mobiliser sur le long terme. Il s'agit pour l'établissement d'envisager les modalités de participation compatibles avec les emplois du temps et contraintes de chaque partie.
2. Le comité suggère également d'impliquer plus avant les parties prenantes extérieures (employeurs, associations, etc.) dans la formulation de ce plan d'actions, dont certains aspects les concernent.

## CONCLUSION

L'IEPSCF a réorganisé les fonctions d'administration et de management pour renforcer l'efficacité des services supports. La direction mise sur la culture qualité pour améliorer l'efficacité des formations, et soutient les travaux de la cellule qualité, dont le positionnement et la composition ont été revus.

Les pistes d'amélioration portent sur l'encadrement de l'étudiant dans sa réussite, notamment en 1<sup>ère</sup> année, mais également lors des stages et des TFE (épreuves intégrées). L'implication incontestée de la coordination de section et des enseignants dans l'écoute des étudiants ne pourra substituer un appui plus formel, mieux organisé, de l'aide à la réussite.

Enfin, la direction conduit une réflexion sur le développement de l'IEPSCF au niveau du pôle, qui offre des opportunités de comparaison et de mutualisation nouvelles. Les projets en cours (comme la co diplomation) et les premières actions entreprises (ex. réunions des coordinateurs qualité du pôle) posent les bases de partenariats plus ambitieux. Il reste à l'établissement de se doter à court terme d'un plan de développement stratégique au niveau du pôle, qui l'aidera à recentrer ses priorités d'action et à clarifier ses ambitions de développement tant en interne qu'auprès des autres établissements.

## EN SYNTHÈSE

Points forts	Points d'amélioration
<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ La cellule qualité et ses travaux d'appui et de réflexion stratégique.</li><li>⇒ La qualité de la relation individualisée entre les enseignants et les étudiants.</li><li>⇒ L'harmonisation des différents outils (grilles d'évaluation) et l'amélioration de la circulation de l'information en interne pour les enseignants et les étudiants.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Le développement stratégique de l'établissement.</li><li>⇒ L'allègement de la coordination de section, pour renforcer la qualité du suivi des stages et TFE.</li><li>⇒ L'accueil du secrétariat.</li></ul>

Opportunités	Risques
<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Le pôle namurois et l'implication de la direction de l'IEPSCF dans différentes instances.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ La concurrence avec les Hautes Écoles et l'Université de Namur, si un dialogue inter-établissement n'est pas entretenu sur la durée.</li></ul>

Récapitulatif des recommandations
<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Etablir un plan de développement stratégique au niveau du pôle.</li><li>⇒ Renforcer les fonctions de suivi des stages, des TFE et de l'EI.</li><li>⇒ Systématiser les évaluations des enseignements et les enquêtes d'insertion des diplômés.</li><li>⇒ Réfléchir à la réorganisation des UE avec l'ensemble des coordinateurs de section et la direction, à l'échelle de l'établissement mais également du pôle namurois. Un point particulier doit porter sur la prévention de l'échec et de l'abandon en 1<sup>ère</sup> année.</li><li>⇒ Améliorer l'accueil des étudiants au niveau du secrétariat.</li><li>⇒ Explorer les potentialités de la plateforme <i>Claroline</i> pour développer le e-learning, après évaluation de l'expérience pilote.</li><li>⇒ Utiliser l'investissement dans la qualité comme vecteur de communication externe.</li></ul>



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

  
M. LOCHY  
Directeur

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

COLLAPD Angabelle  


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