



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

Évaluation du bachelier en Comptabilité 2016-2017

RAPPORT D'ÉVALUATION

**Institut d'enseignement de promotion sociale
de la Communauté française de Fléron-Chênée (IEPSCF Fléron)**

Comité des experts :
M. Bart JOURQUIN, président
Mme Anne CHANTEUX, M. Loris GAUDIN et Mme Geneviève LACROIX, experts

26 juin 2017

INTRODUCTION

L'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur (AEQES) a procédé en 2016-2017 à l'évaluation du bachelier en Comptabilité. Dans ce cadre, le comité des experts susmentionné¹, mandaté par l'AEQES et accompagné par un membre de la Cellule exécutive, s'est rendu les 15 et 16 février 2017 à l'Institut d'enseignement de promotion sociale de la Communauté française de Fléron-Chênée (IEPSCF Fléron). 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, 13 membres du personnel, 12 étudiants, 4 diplômés et 3 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 AEQES² (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.

Le comité tient à préciser que le rapport porte uniquement sur la formation organisée sur le site de Fléron, puisqu'il n'a rencontré aucun enseignant ou étudiant suivant les unités d'enseignement (UE) organisées à la Chambre belge des Comptables et Experts Comptables de Liège, en vertu d'une convention de collaboration entre les deux organismes (cf. ci-après).

Les termes utilisés dans ce rapport sont entendus dans leur sens épïcène, en sorte qu'ils visent les hommes et les femmes.

¹ Composition du comité des experts et bref *curriculum vitae* de chacun de ses membres disponibles sur : http://aeqes.be/experts_comites.cfm (consulté le 17 février 2017).

² 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 (consulté le 17 février 2017).

PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

L'Institut d'enseignement de promotion sociale de la Communauté française de Fléron-Chênée (IEPSCF Fléron) tend à centraliser, depuis l'année académique 2014-2015, son offre de formation sur l'implantation de Fléron.

Les formations organisées par l'IEPSCF Fléron se catégorisent parmi les domaines suivants, classés par ordre alphabétique : Bien-être et Soins, Comptabilité et Gestion, Cuisine, Découverte des animaux, Informatique et Infographie, Langues, Remédiation, Techniques, Théâtre action. L'établissement propose également un certain nombre de formation « occupationnelles » comme la photographie ou l'art floral.

Suite à la fermeture du bachelier en Assistant/Secrétariat de direction à la rentrée 2016-2017, le bachelier en Comptabilité, qui offre les options « gestion » et « fiscalité », est le seul bachelier professionnalisant organisé par l'établissement.

L'établissement fait face, depuis peu, à une nette diminution du nombre d'inscrits. Le nombre d'inscrits dans la section Comptabilité est également en légère diminution. Moins de la moitié des étudiants de la section suivent les cours à Fléron ; les autres suivent les cours à la Chambre belge des Comptables et Experts Comptables (CBCEC) de Liège avec qui l'IEPSCF Fléron a signé une convention de collaboration, en vertu de la convention cadre conclue par la Fédération Wallonie-Bruxelles, la région wallonne et l'IFAPME le 28 juin 2013, destinée à valoriser la formation de chef d'entreprise en comptabilité dans le cursus de bachelier sur la base d'une reconnaissance des capacités acquises.

Il existe également, pour la section Comptabilité, une convention de codiplômation avec l'IEPSCF de Waremme.

En 2014-2015, les étudiants du bachelier en Comptabilité inscrits sur le site de Fléron représentaient 3,9% des étudiants de l'établissement³.

³ Source : dossier d'autoévaluation de l'établissement

Critère 1

L'établissement/l'entité a formulé, met en œuvre et actualise une politique pour soutenir la qualité de ses programmes

Dimension 1.1 : Politique de gouvernance de l'établissement

Dimension 1.2 : Gestion de la qualité aux niveaux de l'établissement, de l'entité et du programme

Dimension 1.3 : Élaboration, pilotage et révision périodique du programme

Dimension 1.4 : Information et communication interne

CONSTATS ET ANALYSE

[Politique de gouvernance de l'établissement]

- 1 L'équipe de direction se compose d'une directrice et d'une sous-directrice, dont les rôles sont bien définis et qui jouissent d'une légitimité certaine auprès des membres du personnel et des étudiants.
- 2 Il n'existe pas de coordination de section. Même s'il existe une coordination informelle, les parties prenantes rencontrées ont exprimé un besoin par rapport à cette fonction. Le comité estime également qu'une coordination plus identifiée et formalisée est un outil précieux dans une démarche qualité.
- 3 Les préoccupations stratégiques actuelles ont été formalisées dans un plan et sont focalisées sur l'insertion professionnelle des étudiants et sur l'épanouissement individuel. Ce plan stratégique n'est pas encore communiqué et partagé auprès des diverses parties prenantes, mais il est déjà décliné en (propositions d') actions concrètes. Les experts notent que ces actions ne sont pas encore assorties de critères de mesures (indicateurs de suivi). Ces derniers seront toutefois indispensables pour vérifier si les actions entreprises concourent à l'atteinte des objectifs visés.
- 4 L'établissement a développé un partenariat « win-win » avec la Chambre belge des Comptables et Experts Comptables (CBCEC) de Liège. En effet, la convention de collaboration conclue avec la CBCEC permet, en vertu de la convention cadre mentionnée plus haut, aux étudiants de la CBCEC d'être admis, *via* un processus automatique de reconnaissance des capacités acquises, aux unités d'enseignement déterminantes du bachelier en Comptabilité et d'obtenir par là un diplôme reconnu par la FWB. Cet apport d'étudiants permet à l'IEPSCF de Fléron de diplômer suffisamment d'étudiants au regard des prescrits décrets (seuil des 10 diplômés par an à l'horizon 2020).
- 5 Le comité des experts a identifié la présence implicite de valeurs fédératrices vécues dans le quotidien des acteurs : proximité, bienveillance et dynamisme. Ces valeurs sont ressenties par tous et s'accompagnent d'un mode de fonctionnement basé sur l'informel et l'implication de chacun. Ceci est un point fort de l'établissement.
- 6 Le comité a noté, avec satisfaction, l'existence de délégués de classe qui jouent un rôle de relais avec les enseignants.

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

- 7 Depuis quelques années, un poste de coordination qualité a été créé et est doté d'un nombre substantiel de périodes (1/4 temps). La coordinatrice qualité a pris la pleine mesure de son rôle et anime la démarche d'une façon appréciée par le plus grand nombre. Le comité constate que la boîte à outils de la coordinatrice n'est pas encore complète, notamment en matière de récolte de données, d'analyse statistique et de construction/utilisation d'une analyse SWOT. Il note toutefois que la coordinatrice est bien consciente de cette situation et qu'elle cherche à compléter sa formation sur ces différentes matières.

- 8 Le concept de « qualité » est bien compris et divers outils ont été mis en place, comme une série de questionnaires par exemple. La démarche qualité bénéficie du soutien de la direction et d'une participation de toutes les parties prenantes. L'adhésion à la démarche est favorisée par le dynamisme de l'animation.
- 9 L'évaluation des enseignements par les étudiants est pratiquée, de manière quasi systématique. Elle n'est qu'un des moyens mis à disposition des étudiants pour les rendre acteurs de la qualité de leur formation. Ainsi, tous les étudiants sont invités à participer aux réunions qualité, notamment à l'occasion d'un passage dans les classes de la coordinatrice. Ils y participent sur une base volontaire.
- 10 Dans cette même optique, les étudiants participent à la création d'une carte mentale destinée à clarifier les interactions entre les différents cours inscrits au cursus. Ce point sera développé dans le critère 3.
- 11 Compte tenu de ces différents éléments, le comité considère que les bases d'une culture qualité sont en place, même si celle-ci se vit de manière essentiellement informelle.
- 12 Comme précisé dans l'introduction, le comité n'a pas rencontré les parties prenantes concernées par les unités d'enseignement du bachelier en Comptabilité organisées à la CBCEC dans le cadre de la convention de collaboration liant l'IEPSCF Fléron à cet organisme. La démarche qualité (de même que l'autoévaluation) s'est concentrée uniquement sur les unités d'enseignement organisées sur le site de Fléron. La circulaire du 7/11/2014 relative à la sanction des études dans le bachelier en Comptabilité précise le rôle de l'inspection dans ce type de collaboration et constitue de ce fait un dispositif qualité en termes de vérification du niveau des études. Dans ce contexte particulier, le rôle de l'Agence et le périmètre de la démarche qualité n'ont pas été explicités.

[Élaboration, pilotage et révision périodique du programme]

- 13 Le comité est bien conscient que le programme est défini par les dossiers pédagogiques élaborés pour l'ensemble des établissements en promotion sociale. Toutefois, au sein de la section Comptabilité, l'utilisation de la part d'autonomie de chacun ne fait pas l'objet d'une concertation. Ainsi, chacun utilise cette autonomie de 20% de manière individuelle, en fonction de ses besoins. Le comité estime que, ne fût-ce que pour certaines unités d'enseignement (UE), les parts d'autonomie pourraient être mobilisées, au moins partiellement, notamment pour pallier le manque de périodes dans les matières fiscales relevé par plusieurs parties prenantes.

[Information et communication interne]

- 14 La communication interne fonctionne bien, même si elle est essentiellement informelle. Ce mode de fonctionnement est bien adapté à la taille réduite des équipes et des cohortes d'étudiants. Étant donné que l'équipe éducative est partiellement composée d'experts issus du monde professionnel qui, par nature, ne sont pas très souvent présents dans les locaux, il existe toutefois un risque que les informations échangées de manière informelle ne leur parviennent pas. Il s'agit donc de trouver le juste équilibre avec un fonctionnement un peu plus formalisé.
- 15 Les experts notent que les adresses électroniques institutionnelles sont peu utilisées par les enseignants et par les étudiants, ce qui ne contribue pas à renforcer la visibilité l'établissement.

RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité recommande de faire connaître le plan stratégique aux différents acteurs de l'établissement, en ce compris les étudiants, et de développer un processus participatif pour sa bonne appropriation et sa mise en œuvre concrète.

- 2 Au-delà de ce plan stratégique, les experts recommandent à l'établissement de définir, pour les actions envisagées, des indicateurs adéquats pour assurer le suivi et mesurer la progression dans la démarche qualité.
- 3 Il conviendrait, en accord avec les instances de l'EPS, de préciser le périmètre de la démarche qualité dans la convention de collaboration qui lie l'IEPS Fléron et la CBCEC pour l'organisation du bachelier en Comptabilité.
- 4 Le comité encourage également la direction à mettre en place une coordination de section pour rencontrer les besoins de concertation exprimés par la plupart des parties prenantes, notamment concernant l'utilisation des parts d'autonomie.

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 L'établissement organise les options « Gestion » et « Fiscalité ». L'agencement de l'horaire permet aux étudiants de suivre les deux options s'ils le souhaitent. Même s'ils constituent une minorité, certains étudiants profitent de cette possibilité.
- 2 L'établissement a choisi d'organiser les cours en journée pour attirer un public cible bien défini, et c'est effectivement ce public qui s'inscrit et suit les cours.
- 3 L'équipe enseignante est composée d'enseignants, mais aussi d'un nombre suffisant d'experts de la profession, ce qui assure une formation en prise avec l'actualité du métier.
- 4 Les étudiants sont invités, au cours de leur formation, à visiter l'une ou l'autre entreprise et à participer à des salons (« Forum for the Future », par exemple). Ces activités sont appréciées et concourent à l'ouverture d'esprit.
- 5 La section accueille toutefois très peu de conférenciers ou d'entrepreneurs, dans ou en dehors des cours. Le comité considère qu'il ne faut pas sous-estimer l'apport pédagogique de ce type de témoignages, qui concourent également à développer la visibilité et la notoriété de l'école.
- 6 La relation avec les anciens étudiants n'est pas formalisée. L'établissement est toutefois conscient de l'importance de ce type de relation et est en réflexion pour pérenniser ces liens.
- 7 L'établissement a fait le choix de proposer le néerlandais comme langue « étrangère ». Il est toutefois dommage que les trois unités d'enseignement de néerlandais soient toutes données au cours de la première année. Cette organisation est historiquement liée au fait que ces trois UE étaient données conjointement aux étudiants des bacheliers en Comptabilité et en Assistant/secrétariat de direction, ces derniers poursuivant avec des unités plus poussées durant la suite de leurs études. La suppression du bachelier en Assistant/secrétariat de direction est une opportunité pour revoir l'organisation du programme et des horaires.

[Information et communication externe]

- 8 Malgré une brochure attractive, un site internet, une participation aux salons du SIEP ou des présentations de l'institut dans les écoles secondaires, l'établissement est peu connu dans la région. Par ailleurs, les diplômés sont généralement perçus comme ayant eu une formation de qualité. L'image de marque est donc bonne, mais il existe clairement un manque de notoriété.
- 9 L'établissement organise une séance d'information en septembre et postpose le début des cours de quelques semaines pour démarrer la formation fin septembre – début octobre. Cette stratégie semble opportune pour attirer des étudiants qui viennent de vivre un accident de parcours et qui cherchent à se réorienter rapidement (notamment après les résultats de secondes sessions obtenus dans l'enseignement de plein exercice).

- 10 Une cérémonie formelle de remise des diplômes est organisée, à laquelle des personnalités de prestige ont déjà été invitées. Il est dommage qu'il n'existe pas de meilleure communication sur ce type d'événements, de nature à améliorer la visibilité de l'école.

RECOMMANDATIONS

- 1 Dans une optique de démarche qualité, le comité suggère à la section Comptabilité de se doter d'outils de mesure pour vérifier si l'organisation des cours en journée reste une stratégie pertinente et actuelle. Il s'agit là d'une question ouverte, les experts n'ayant aucun élément objectif pour répondre à ce questionnement.
- 2 Les experts recommandent de développer un réseau plus formalisé de diplômés, d'entreprises..., qui peut être mobilisé à l'occasion de la remise des diplômes ou d'autres activités extra-académiques, mais aussi pour des interventions ponctuelles dans les cours.

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 La plupart des fiches UE existent, sont distribuées, mais aussi expliquées aux étudiants au début de chaque UE. Il en va de même pour les critères d'évaluation.

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

- 2 Les cours sont essentiellement donnés de manière transmissive, mais des exercices sont régulièrement organisés, en ce compris des exercices à faire à la maison sous forme de « devoirs ». Dans certaines UE, ils sont basés sur des situations réelles, ce qui est une bonne pratique qu'il serait bon d'élargir.
- 3 L'équipe enseignante envisage la conception d'un exercice transversal, qui sera basé sur une carte mentale reprenant les liens entre les différentes matières. Cette carte est construite en collaboration avec les étudiants.
- 4 La section a fait le choix de l'utilisation du logiciel BOB 50, bien implanté en région liégeoise. Les étudiants sont peu sensibilisés à l'utilisation d'autres types de logiciels, alors que les étudiants qui choisissent l'option « gestion » pourraient utilement être informés sur les possibilités offertes par des logiciels de types ERP par exemple.
- 5 Les étudiants sont encouragés à regrouper leurs deux stages et à les réaliser au même endroit. Il s'agit là d'une bonne pratique, dont la mise en œuvre est facilitée par le fait que la majorité des étudiants (qui ont donc choisi une formation en journée) ne sont pas actifs dans le monde du travail et doivent donc effectuer les stages d'insertion et d'intégration. Par ailleurs, il existe une liste des lieux de stage qui permet d'identifier les entreprises « à éviter » parce qu'elles ne proposent pas d'activités suffisamment formatrices, en lien avec la comptabilité ou la fiscalité.
- 6 Les étudiants sont également encouragés à choisir un sujet de travail de fin d'études en relation avec leur stage. Ceci facilite la récolte de données et garantit la dimension « appliquée » du travail. Même si, aujourd'hui, moins de la moitié des étudiants font ce choix, le comité considère qu'il s'agit d'une pratique à encourager.
- 7 L'épreuve intégrée est bien balisée. Les étudiants peuvent faire valider leur sujet par le conseil des études trois fois par an avant de se voir attribuer un promoteur en fonction du sujet choisi. Un *vademecum* est disponible et une UE de méthodologie a été créée pour soutenir les étudiants dans la préparation de ce travail. Ils y sont notamment formés à la recherche documentaire critique. L'organisation de cette UE, non obligatoire, constitue une bonne pratique, à promouvoir auprès des étudiants en s'appuyant sur les résultats positifs engrangés. Les étudiants sont également invités à assister aux défenses des autres étudiants, afin de les familiariser avec l'exercice. Ceci constitue également une bonne pratique.
- 8 L'épreuve intégrée fait l'objet d'une convention de codiplomation avec l'IEPSCF de Waremme et est organisée en alternance avec cet institut, une année sur deux.

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

- 9 Les étudiants ont bien compris le fonctionnement modulaire de l'enseignement de promotion sociale, en ce compris la possibilité de suivre certaines UE ailleurs, en soirée, notamment.
- 10 Comme déjà évoqué plus haut, les trois UE de langues sont données en 1^{re} année. Sauf s'ils décident de poursuivre leur formation en langue sur base volontaire, cette organisation prive les étudiants d'un cours de langue les années suivantes, jusqu'à la fin de leurs études. Ce manque de pratique durant deux années au moins est évidemment dommageable.
- 11 La section a effectué, ces dernières années, un certain nombre de modifications dans l'agencement du programme, essentiellement pour répondre à des problèmes soulevés par les étudiants, en procédant au « coup par coup » plutôt que dans une visée à long terme. Ce fut par exemple le cas pour la place du stage. Ce mode de fonctionnement aurait probablement pu être évité si l'établissement avait disposé d'un outil de pilotage alimenté par des indicateurs pertinents.
- 12 Les étudiants ont la possibilité de faire leur stage pendant les vacances, ce qui est apprécié.
- 13 L'option fiscalité est dotée de trop peu de périodes dédiées aux matières fiscales. Le comité est bien conscient qu'il s'agit d'une problématique qui n'est pas spécifique à l'établissement et que les nombres de périodes sont déterminés par les dossiers pédagogiques. Ce point a également été évoqué dans le critère 1.3.
- 14 La charge de travail des étudiants semble raisonnable et ces derniers la considèrent comme généralement équilibrée.

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

- 15 Les étudiants sont informés en temps utiles des modalités d'évaluation des activités d'apprentissage.
- 16 La section organise, pour plusieurs UE, des évaluations régulières et continues, ce qui rassure les étudiants et les motive à acquérir les compétences requises au fur et à mesure. De l'avis du comité, ceci constitue une bonne pratique.
- 17 La section organise une visite systématique sur les lieux de stage des étudiants, ce qui favorise la communication entre les parties prenantes et une évaluation coordonnée. Elle participe aussi au maintien d'un réseau avec les entreprises (au sens large) de la région.
- 18 Des grilles critériées ont été mises au point et sont communiquées aux étudiants. Leur utilisation ne témoigne toutefois pas d'une appropriation complète et/ou d'une utilisation harmonisée par tous.
- 19 Il existe une demande pour la création d'un *vademecum* à l'intention des membres extérieurs du jury de l'épreuve intégrée. Ce document pourrait être focalisé sur la compréhension des critères d'évaluation et leur mise en œuvre.

RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité suggère de mobiliser une panoplie un peu plus large de dispositifs pédagogiques, en support aux cours transmissifs classiques. Des travaux de groupe donnant lieu à des présentations orales, des jeux, davantage de mises en situation réelle, des témoignages de personnes externes au corps professoral, l'expérimentation de logiciels variés... pourraient être envisagés.

- 2 Si l'exercice transversal, qui fait actuellement l'objet d'une réflexion à partir d'une carte mentale, constitue indubitablement une très bonne pratique, le comité encourage à aller au bout de cette réflexion, qui donnera une très bonne « vision métier » transversale de la formation aux étudiants ; et de bien y différencier les options « gestion » et « fiscalité ».
- 3 Une réflexion sur (la stabilisation de) l'agencement du programme serait opportune, notamment pour « distribuer » les UE de langues sur l'ensemble du cursus.
- 4 Les experts recommandent de généraliser l'utilisation complète des grilles critériées. Il s'agira peut-être également de passer par une phase de pédagogie au cours de laquelle l'intérêt de l'utilisation, par tous, de ces critères sera réexpliqué dans une optique d'amélioration continue et mesurable de la qualité.

Critère 4

L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer l'efficacité et l'équité de son programme

Dimension 4.1 : Ressources humaines

Dimension 4.2 : Ressources matérielles

Dimension 4.3 : Équité en termes d'accueil, de suivi et de soutien des étudiants

Dimension 4.4 : Analyse des données nécessaires au pilotage du programme

CONSTATS ET ANALYSE

[Ressources humaines (affectation, recrutement, formation continuée)]

- 1 Le comité constate beaucoup de compétences et de mobilisation de la part des membres du personnel rencontrés. Le dynamisme des équipes est un point fort reconnu par tous.
- 2 L'équipe pédagogique est enthousiaste et possède une expérience indéniable du public auquel elle s'adresse. Sa volonté d'aider les étudiants tout au long de leur parcours est appréciée. La dimension sociale prend tout son sens. Il existe un esprit d'équipe et de collaboration.
- 3 L'ambiance conviviale ressentie par tous favorise le dialogue entre les parties prenantes.
- 4 Il n'existe pas de politique institutionnelle en matière de formation continuée des enseignants au-delà du « catalogue de formations » proposé par le réseau. Les experts apprécient toutefois la possibilité offerte aux enseignants d'être formés par des pairs, notamment au sein du GAAPE (Groupe d'Accueil et d'Accompagnement des Professeurs Entrants, devenu Groupe Autonome et Animé de Professeurs et d'Experts). L'existence de ce groupe de réflexion sur les pratiques constitue un point fort de l'établissement.
- 5 Même si tous les supports de cours que le comité a pu consulter ne sont pas entièrement actualisés (ce qui n'est pas anormal compte tenu de la vitesse avec laquelle les réglementations comptables et fiscales sont modifiées), les enseignants sont au courant des dernières évolutions législatives.

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

- 6 Les infrastructures sont modernes, fonctionnelles et agréables, même si elles ne sont pas (encore) accessibles aux personnes à mobilité réduite. La configuration des locaux favorise un climat de travail convivial et accueillant.
- 7 Plusieurs classes sont équipées de projecteurs, d'ordinateurs et/ou de tableaux blancs interactifs.
- 8 L'établissement ne dispose pas de bibliothèque, mais les étudiants ont accès à la bibliothèque de l'ULg avec leur carte d'étudiant et sont encouragés à s'y rendre. Plus largement, ils se voient recommander des références, des sites internet et outils de recherche bibliographiques pertinents.
- 9 Même si elle est disponible depuis longtemps dans l'établissement, la plateforme Moodle est seulement utilisée depuis la rentrée 2016-2017 dans la section Comptabilité. Son utilisation est encore partielle : tous les enseignants ne l'utilisent pas encore et la plupart de ceux qui l'utilisent exploitent peu le potentiel de l'outil (ils s'en servent essentiellement pour diffuser des documents).

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

- 10 La qualité d'écoute et la disponibilité des enseignants sont reconnues par tous.

- 11 La création d'une UE de « Méthodologie appliquée à l'épreuve intégrée » est un excellent exemple de soutien aux étudiants.
- 12 L'équipe pédagogique a mis en place une procédure de relance des étudiants qui n'ont pas présenté leur épreuve intégrée pour les inciter à terminer le travail et à le présenter. Ainsi, les étudiants qui approchent de la date butoir pour présenter l'épreuve intégrée (6 ans maximum à dater de la réussite des UE déterminantes du dossier pédagogique) sont contactés par téléphone, et éventuellement remotivés.

[Analyse des données nécessaires au pilotage du programme]

- 13 Quelques données sont récoltées, mais de manière épisodique et sans définition claire des objectifs recherchés. La coordination qualité est consciente de cette lacune.

RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité des experts recommande à la direction de développer une politique de formation continue, qui va au-delà du catalogue proposé par la Fédération Wallonie-Bruxelles.
- 2 Une poursuite des efforts de formation et de sensibilisation au potentiel pédagogique de Moodle est encouragée.
- 3 Une analyse des besoins en termes de pilotage devrait permettre de déterminer les données à collecter pour la constitution d'un tableau de bord.

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 La procédure qui a mené à la rédaction du dossier d'autoévaluation a été correctement suivie d'un point de vue formel. Le niveau de participation des différentes parties prenantes est satisfaisant.
- 2 Le dossier d'autoévaluation manque toutefois de données chiffrées qui auraient permis d'objectiver un certain nombre de constats.
- 3 Comme précisé plus haut, l'autoévaluation n'a pas intégré les parties prenantes concernées par les unités d'enseignement organisées à la CBCEC (cf. critère 1).

[Analyse SWOT]

- 4 La matrice SWOT est peu lisible et difficilement utilisable à des fins de pilotage. Son format ne permet pas d'identifier clairement les forces, faiblesses, opportunités et menaces. Les concepts de force et d'opportunité sont parfois mélangés. Il en va de même des faiblesses et des menaces.

[Plan d'action et suivi]

- 5 Le comité n'a pas identifié de processus de suivi de type tableau de bord, avec indicateurs de pilotage. Il s'agit d'un point dont la coordinatrice qualité et la direction ont pris conscience.
- 6 L'établissement a déjà programmé une réunion de suivi de la visite d'évaluation externe. Il est prévu d'organiser ensuite ce type de réunion sur base annuelle. Il s'agit là d'une initiative positive qui montre la volonté de l'équipe de s'inscrire dans un processus itératif, de type « roue de Deming ».

RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité des experts suggère d'examiner d'autres modèles pour rédiger l'analyse SWOT, afin de retenir un format plus approprié et plus lisible. Il ne faut pas perdre de vue que la SWOT et le plan d'action sont la base d'un pilotage efficace.
- 2 Le plan d'action de la section, présenté dans le dossier d'autoévaluation, gagnerait à être confronté et articulé avec le plan stratégique de l'établissement, présenté lors de la visite.
- 3 Pour commencer, et en lien avec le plan stratégique et le plan d'action de la section, le comité recommande de définir ce que la section/l'établissement souhaite mesurer (et comment le mesurer) pour développer les outils de suivi *ad hoc*. Ces outils doivent permettre d'évaluer la progression par rapport aux objectifs retenus, en évitant des indicateurs binaires de type « oui/non », « atteint/non atteint ».

- 4 Enfin, le comité des experts recommandent de s'assurer que l'ensemble des parties prenantes de la section adhère au plan d'action et collabore à sa mise en œuvre. Il ne faut jamais oublier que la démarche qualité trouve son fondement dans une approche participative.

CONCLUSION

L'Institut d'Enseignement de Promotion Sociale de la Communauté Française de Fléron-Chênée joue pleinement son rôle d'enseignement supérieur de proximité. L'écoute et la disponibilité des enseignants de la section Comptabilité y sont unanimement reconnues et appréciées.

Une réflexion sur la mise en place de la nécessaire dimension transversale entre les matières a été initiée par la création d'une carte mentale, à laquelle les étudiants ont été invités à participer.

L'équipe éducative est soudée autour d'une directrice, d'une sous-directrice et d'une coordinatrice « qualité ». Cette dernière joue un rôle d'animation et suscite l'adhésion des équipes. La démarche qualité est enclenchée et bien comprise. Toutefois, si une série d'outils a déjà été mise en place, leur usage n'est pas encore systématique. De manière plus générale, il n'existe pas encore de réel outil de pilotage de la qualité au sein de l'établissement. Il s'agira de trouver le juste équilibre entre un fonctionnement basé sur l'informel, qui convient bien à la taille de la section, et un peu plus de formalisme, garant d'une stabilité du processus qualité à long terme.

Le comité des experts salue le travail déjà accompli et encourage la section à continuer à s'investir de manière volontariste dans la démarche qualité, en capitalisant sur les points positifs et les bonnes pratiques identifiées dans ce rapport (et dans le rapport de l'audit précédent de la section « assistant de direction »).

EN SYNTHÈSE

Points forts	Points d'amélioration
<ul style="list-style-type: none">⇒ Écoute et disponibilité des enseignants⇒ Existence d'une série d'outils qui devraient faciliter la mise en place d'un pilotage efficace (plan stratégique, plan d'action, récoltes de données...)⇒ Partenariat avec la CBCEC⇒ Infrastructure moderne, fonctionnelle⇒ Équipe pédagogique soudée, dynamique⇒ Fonctionnement essentiellement informel, qui convient bien à la taille de la section⇒ Réflexion sur un projet pédagogique transversal, construit à partir d'une carte mentale créée de manière participative	<ul style="list-style-type: none">⇒ Pas d'outil de pilotage de la qualité, de type « tableau de bord »⇒ Contacts limités avec la profession, en dehors des chargés de cours « experts »⇒ Utilisation encore très partielle de plateforme pédagogique Moodle⇒ Fonctionnement essentiellement informel, qui pourrait être mis à mal en cas de changement dans la configuration des équipes⇒ Manque de notoriété de l'établissement

Opportunités	Risques
<ul style="list-style-type: none">⇒ Présence d'organisations professionnelles et autres ressources externes dans la région (qui pourraient être mobilisées pour illustrer les cours, organiser des activités...)⇒ Existence du pôle académique Liège-Luxembourg (pour les bibliothèques par exemple)	<ul style="list-style-type: none">⇒ Trop peu d'heures dévolues aux matières fiscales par les dossiers pédagogiques dans l'option « Fiscalité »

Récapitulatif des recommandations
<ul style="list-style-type: none">⇒ Maintenant que des objectifs ont été identifiés dans le plan stratégique, il reste à définir des indicateurs de performance mesurables et à mettre en place un outil de pilotage de la qualité. La mise en œuvre du plan d'action de la section doit se faire sur une base participative, afin de susciter l'adhésion de tous⇒ Systématiser l'usage des grilles critériées pour l'évaluation des UE⇒ Insister sur l'usage des adresses électroniques institutionnelles, auprès des enseignants⇒ Augmenter la notoriété de la section Comptabilité en utilisant différentes formes de communication externe⇒ Consolider et pérenniser le lien avec les anciens étudiants⇒ Réfléchir à un plan de formation continue des enseignants⇒ Exploiter les possibilités offertes par Moodle

Droit de réponse de l'établissement évalué

Commentaire général éventuel : NEANT

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

Page	Chap.	Point ¹	Observation de fond

Nom et signature de la directrice
l'autoévaluation

Nom et signature de la coordonnatrice)



Martine CLAES
Directrice

Lucile BINET



¹ Mentionner la rubrique (force, point d'amélioration ou recommandation) suivie du numéro précédant le paragraphe.