



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

Évaluation du bachelier en Comptabilité 2016-2017

RAPPORT D'ÉVALUATION Institut Provincial d'Enseignement de Promotion Sociale et de Formation Continuée (IPFC) du Brabant Wallon

Comité des experts :
M. Bart JOURQUIN, président
M. Gauthier ABIVEN, Mme Anne CHANTEUX, Mme Monique DEGREEF, 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 2 et 3 février 2017 à l'Institut Provincial d'Enseignement de Promotion Sociale et de Formation Continuée (IPFC) du Brabant Wallon. Le présent rapport rend compte des conclusions auxquelles sont parvenus les experts après la lecture du dossier d'auto-évaluation de l'établissement et à l'issue des entretiens et des observations *in situ*.

Tout d'abord, les experts tiennent à souligner la bonne 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, 8 étudiants, 7 diplômés et 4 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.

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 6 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 6 février 2017).

PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Situé à Nivelles, l'Institut Provincial d'Enseignement de Promotion Sociale et de Formation Continuée (IPFC) de la province du Brabant Wallon appartient à l'enseignement officiel subventionné par la Fédération Wallonie-Bruxelles. Le Pouvoir Organisateur de l'IPFC est la Province du Brabant Wallon, qui fait partie du réseau CPEONS (organe de représentation et de coordination des pouvoirs organisateurs d'enseignement reconnu par le Gouvernement de la Fédération Wallonie- Bruxelles).

La section « graduat en comptabilité » a été créée au début des années 1990. Le corps professoral était alors constitué majoritairement d'experts issus du milieu professionnel.

En septembre 2006, la section a été transformée en « Bachelier en Comptabilité ». Le nombre de périodes pour l'ensemble de la section a ainsi augmenté de près de 25%. Au fil des années l'équipe pédagogique a été complètement renouvelée et une coordinatrice de section a été désignée en 2013.

En 2014-2015, les étudiants du bachelier en Comptabilité représentaient 28% des étudiants inscrits dans un des programmes de bachelier organisé 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 Les objectifs stratégiques actuels de la section sont principalement focalisés sur la coordination pédagogique et l'aide à la réussite. Bien que ces deux axes aient toute leur pertinence, le comité constate une menace relative à la pérennité de la section, liée au trop petit nombre d'étudiants diplômés. Il s'agit donc de mener, sans tarder, une réflexion stratégique sur les aspects sur lesquels l'établissement pourrait améliorer sa visibilité. Ce point sera examiné plus en détail dans le critère 2.
- 2 Un coordinateur de section a été nommé, et il fonctionne en étroite collaboration avec la direction, la sous-direction et la cellule qualité. Le comité constate que toutes ces fonctions, ainsi que les personnes qui les assument, jouissent d'une légitimité certaine auprès de toutes les parties prenantes. De plus, chacun connaît assez précisément le contour de sa fonction.
- 3 Le comité des experts a identifié la présence implicite de valeurs fédératrices vécues dans le quotidien des acteurs : proximité, bienveillance et dévouement. Cette proximité, ressentie par tous, s'accompagne d'un mode de fonctionnement basé sur l'informel et la bonne volonté de chacun. Ceci est un point fort de l'établissement.
- 4 Il existe des délégués étudiants dans chaque classe, qui sont reconnus par leurs pairs et jouent le rôle de relais avec les enseignants et la direction.

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

- 5 La dimension itérative de la démarche qualité a été bien comprise. Ainsi, l'établissement capitalise sur les acquis de l'évaluation précédente de l'AEQES³. Des outils ont été mis en place, mais ils sont parfois encore sous-exploités. À titre d'exemple, l'établissement mentionne l'existence d'une charte de valeurs, mais n'y fait pas référence dans le plan stratégique qu'elle a présenté.
- 6 La démarche qualité est essentiellement construite sur de l'informel. Vu la taille de l'établissement et de la section, un fonctionnement informel peut tout à fait se justifier. Le comité rappelle toutefois que ce type de fonctionnement dépend, en grande partie, de l'alchimie qui peut exister entre les personnes. La pérennité de ce fonctionnement peut donc être potentiellement mise à mal lorsque la configuration des équipes est modifiée.

³ Il s'agit de l'évaluation du bachelier en Education spécialisée en accompagnement psycho-éducatif organisé par l'IPFC en codiplomation avec le Centre d'Enseignement Supérieur, de Promotion Sociale et de Formation continuée en Brabant Wallon (CPFB). Le rapport d'évaluation est disponible sur : http://www.aeqes.be/rapports_evaluation_details.cfm?documents_id=508 (consulté le 6 février 2017).

- 7 Des enquêtes ont été menées auprès des différentes parties prenantes avec, en moyenne, un taux élevé de participation. Toutefois, ces enquêtes ne sont pas utilisées comme un outil de base, notamment dans la mise en place d'une démarche qualité, celles-ci n'étant pas systématiques et ayant été essentiellement organisées dans le cadre de la rédaction du dossier d'autoévaluation. Ainsi, l'outil ne peut pas être pleinement exploité à des fins de pilotage.

[Élaboration, pilotage et révision périodique du programme]

- 8 La coordination de la section est entre les mains d'un coordinateur à qui un nombre significatif de périodes a été attribué pour assurer la fonction.
- 9 Le comité des experts est bien conscient du fait que les dossiers pédagogiques limitent les possibilités de révisions périodiques du programme, alors que plusieurs interlocuteurs estiment que la fiscalité mériterait d'avoir une part plus importante dans le programme, selon des modalités diverses et complémentaires.
- 10 De la même manière, les évaluations des enseignements par les étudiants ne sont pas systématiques et ont été organisées en vue de la rédaction du dossier d'autoévaluation, l'équipe pédagogique étant réticente à cette démarche, notamment à cause de la charge de travail que requiert son organisation. Le comité des experts constate que la proximité des enseignants et leur ouverture à l'écoute permettent toutefois de faire remonter les informations jusqu'à la direction qui, le cas échéant, prend les mesures correctrices nécessaires.

[Information et communication interne]

- 11 L'établissement propose des adresses électroniques institutionnelles à ses enseignants et à ses étudiants. Il s'agit là d'une bonne pratique qui permet de renforcer le sentiment d'appartenance à l'institution et à sa communauté. Le comité des experts constate toutefois que ces adresses ne sont pas utilisées par tout le monde et qu'il existe des adresses « @ipfc.be » et « @ipfc-bw.be ».
- 12 Les parties prenantes rencontrées lors de la visite d'établissement considèrent que la communication interne fonctionne correctement. Les (rares) absences d'enseignants sont communiquées par SMS. En l'absence de plateforme pédagogique fonctionnelle, le courriel est l'outil privilégié pour envoyer des documents, supports de cours, etc.

RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité des experts recommande à la section de mener un exercice de validation sur l'adéquation entre les valeurs présentées dans la charte et le vécu au quotidien. La charte peut devenir un outil dans le plan stratégique et le plan d'action, et devrait être connue et portée par tous.
- 2 Le comité des experts recommande également de faire un recours plus systématique aux enquêtes, même en dehors des périodes des évaluations AEQES, afin d'alimenter un outil de pilotage. Ce dernier ne peut en effet être utile et efficace que s'il peut mesurer une progression. Le comité note avec satisfaction que la coordination qualité a spontanément exprimé le besoin de pérenniser cette bonne pratique pour alimenter des indicateurs de performance.
- 3 Même si le fonctionnement informel identifié au sein de la section donne de bons résultats, il s'agit de trouver le juste équilibre avec un peu plus de formalisme afin d'éviter tout risque de dysfonctionnement en cas de modification dans la configuration de l'équipe en place.

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 D'après les différentes parties prenantes rencontrées, la formation en Comptabilité de l'IPFC bénéficie d'une bonne image. Il s'agit là d'un atout, actuellement trop peu exploité par l'établissement pour augmenter sa visibilité.
- 2 Le comité des experts constate que le programme répond aux attentes des représentants du milieu professionnel qu'il a rencontrés et qui ont exprimé leur satisfaction par rapport aux compétences acquises par les étudiants diplômés.
- 3 Depuis la mise en place du bachelier en Comptabilité, seule l'option gestion est organisée. Il existe toutefois une demande pour plus de fiscalité dans le programme.
- 4 Le programme est imposé pour une large part par les dossiers pédagogiques. La part d'autonomie prévue dans chacun de ces dossiers est utilisée de manière individuelle, mais il existe clairement des réflexions transversales sur des projets collectifs. La coordination de section semble avoir pris la mesure de l'importance de cette dimension. De manière générale, les parties prenantes considèrent que le programme a fait « un bond en avant » depuis que la coordination de section existe.
- 5 Les interactions avec le monde professionnel existent, mais sont essentiellement exploitées dans le cadre des stages. Il existe relativement peu d'actions qui intègrent le monde professionnel dans les cours et dans les autres activités du programme, telles que des séminaires ou des conférences.
- 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 mène une réflexion pour pérenniser les liens.
- 7 Il existe une demande pour plus d'interactions entre les cours et leur application, dans des logiciels notamment. Cette demande ne concerne pas uniquement les cours de comptabilité, mais aussi ceux qui font appel à des logiciels faisant partie d'une suite bureautique par exemple.
- 8 L'anglais est la seule langue étrangère proposée dans le programme, alors qu'il existe une demande, exprimée spontanément, pour des cours de néerlandais.

[Information et communication externe]

- 9 L'établissement communique trop peu sur la section, qui est mal connue à l'extérieur. Le comité est conscient du manque de liberté de l'établissement par rapport à la publicité qui peut être faite. 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.
- 10 Le site internet regroupe toute l'offre proposée par les différents établissements organisé par la Province du Brabant Wallon. Même s'il est clair, il n'offre qu'une information de base. On n'y retrouve pas, par exemple, le programme des unités d'enseignement et la page d'accueil fait encore la promotion pour les

inscriptions d'août 2016. Un site internet est pourtant un outil de visibilité incontournable. Il est donc important qu'il soit complet et à jour.

- 11 Le comité des experts estime que la stratégie de communication externe de l'établissement, et de la section en particulier, est un point faible de l'établissement.

RECOMMANDATIONS

- 1 Même si les marges de manœuvre sont relativement faibles, la poursuite d'une réflexion collégiale sur l'utilisation de la part d'autonomie de 20% des dossiers pédagogiques des différentes unités d'enseignement devrait être une piste à continuer de creuser. Le comité encourage notamment l'équipe enseignante à poursuivre la réflexion sur la mise en place d'un programme dans lequel il existe plus d'interaction, de transversalité entre les différentes activités d'apprentissage et plus de liens entre les unités d'enseignement et les applications pratiques dans diverses matières.
- 2 Le nombre d'étudiants diplômés ne satisfait pas encore au prescrit décretaal (10 diplômés par an en moyenne à l'horizon 2020). La pérennisation de la formation passera inévitablement par une politique et un plan de communication bien construits (choix des canaux les plus adéquats), en support aux deux axes stratégiques que sont la coordination pédagogique et l'aide à la réussite.
- 3 Le site web mériterait d'être développé, enrichi et mis à jour plus régulièrement.
- 4 Les anciens étudiants sont une ressource et un atout non négligeables, d'autant qu'ils sont généralement très satisfaits de leur formation. Le maintien d'un lien avec eux pourrait aider à renforcer l'image de la section, en apportant des témoignages et des retours d'expériences.
- 5 D'autres actions de visibilité pourraient être envisagées, comme une cérémonie publique de remise des diplômes agrémentée d'une intervention d'un orateur extérieur, l'organisation de séminaires pour des associations professionnelles dans les locaux de l'établissement, l'organisation régulière de conférences, etc.

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 section a mis au point des « dossiers de synthèse par unité d'enseignement » décrivant les acquis d'apprentissage, le mode d'évaluation et les critères d'évaluation. Ceux-ci sont connus pour toutes les unités d'enseignement et communiqués aux étudiants. En l'absence d'une plateforme pédagogique fonctionnelle, ces dossiers sont communiqués encore essentiellement sur support papier.

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

- 2 Le fait d'inciter les étudiants à effectuer leurs stages d'intégration et d'insertion dans le domaine de la comptabilité est une pratique intéressante. La question du poids relatif des deux stages se pose, comme dans la plupart des établissements qui organisent le bachelier en Comptabilité en promotion sociale. Plusieurs interlocuteurs s'expriment en effet en faveur d'un rallongement du second stage par rapport au premier.
- 3 La section mobilise différents dispositifs pédagogiques comme l'organisation de répétitions pour la défense de l'épreuve intégrée, les travaux de groupes, les évaluations formatives, les présentations orales, etc.
- 4 Il existe une attention explicite à ce que les étudiants choisissent, pour leur travail de fin d'études, des sujets qui permettent d'exploiter les acquis engrangés dans différentes unités d'enseignement déterminantes.
- 5 Même si l'établissement ne dispose pas de bibliothèque, le comité constate que les étudiants sont sensibilisés à l'importance d'une recherche documentaire critique durant la préparation de leurs travaux.
- 6 L'organisation d'un séminaire d'encadrement pour l'épreuve intégrée est une initiative intéressante. Ce séminaire est un dispositif qui complète utilement l'information transmise aux étudiants via le *vade-mecum*. Le comité a également apprécié l'utilisation d'un échancier pour l'épreuve intégrée. Cet outil se révèle être utile pour essayer de garder les étudiants dans le parcours, une fois qu'ils ont réussi toutes les UE.
- 7 Même si l'intégration d'experts professionnels au sein des unités d'enseignement existe, les pratiques pédagogiques s'appuient trop peu sur le monde extérieur, ce qui ne favorise guère la visibilité de la section.
- 8 Les supports de cours qui ont été mis à disposition du comité des experts lors de la visite ne sont pas tous complètement à jour. Compte tenu de la fréquence des modifications apportées aux réglementations comptables et fiscales, il est normal que les supports de cours « papier » ne puissent être mis à jour au quotidien. En l'absence d'une plateforme pédagogique qui pourrait être utilisée pour proposer des actualisations régulières des différentes réglementations, le comité des experts n'a pas pu matérialiser le

fait que les étudiants reçoivent un contenu complètement à jour. Toutefois, la présence d'experts de la profession dans l'équipe enseignante est de nature à limiter ce risque.

- 9 Deux logiciels comptables, parmi les plus utilisés dans la profession, sont proposés aux étudiants. Ces derniers ne sont pas sensibilisés à l'usage d'autres logiciels professionnels, par exemples, pour la gestion budgétaire, la comptabilité analytique, l'analyse financière ou la gestion électronique des documents.
- 10 La plateforme pédagogique *Google Classroom* a été investie par l'établissement, mais l'équipe enseignante est peu au fait des méthodes pédagogiques qui peuvent être mises en œuvre grâce à cet outil.

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

- 11 Tous les cours ne sont pas organisés chaque année. L'agencement bisannuel du programme crée un déséquilibre entre les charges supportées par les étudiants d'une année à l'autre. Néanmoins, les étudiants sont informés de la possibilité de suivre certaines unités d'enseignement à l'Institut Provincial de Promotion Sociale et de Formation Continué de Wavre, organisé par le même Pouvoir Organisateur.
- 12 Il est possible de suivre l'ensemble de la formation en trois ans et trois mois, au sein de l'établissement, sans devoir suivre des unités d'enseignement dans un autre établissement.

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

- 13 Des grilles critériées ont été mises au point et sont communiquées aux étudiants. Elles existent pour toutes les unités d'enseignement et sont utilisées par tous les enseignants. Il s'agit d'une bonne pratique à souligner. Le comité note toutefois que, dans les corrections d'épreuves qui ont pu être consultées, ces grilles ne présentent pas toutes le même niveau de détail.
- 14 Le comité des experts constate que les étudiants sont informés clairement et en temps utiles des modalités et des formes d'évaluation.
- 15 Tous les membres du jury de l'épreuve intégrée reçoivent la grille d'évaluation avant la défense. Ils sont amenés à évaluer individuellement les critères proposés pour le travail écrit et la défense orale, avant une mise en commun par le président du jury.
- 16 Une grille d'évaluation du stage est prévue pour le maître de stage. Les maîtres de stage ne semblent toutefois pas être au courant des compétences déjà acquises par les étudiants qu'ils accueillent, ce qui peut poser problème lors de l'attribution des tâches. Ce point est à vérifier par l'établissement, car le comité n'a pas pu rencontrer suffisamment de maîtres de stages pour l'objectiver.

RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité recommande à l'équipe enseignante de réaliser un petit travail d'uniformisation du niveau de détail repris dans les grilles critériées des différentes unités d'enseignement.
- 2 Il est également suggéré de rester particulièrement attentif à une répartition équilibrée de la charge de travail annuelle des étudiants, potentiellement mise à mal par l'organisation bisannuelle de certaines unités d'enseignement.
- 3 Les experts suggèrent également de sensibiliser l'équipe enseignante aux possibilités offertes par une plateforme pédagogique en ligne, notamment en termes de méthodes pédagogiques innovantes qui permettent un enseignement organisé partiellement à distance.

- 4 Un appel plus fréquent à des intervenants extérieurs, dans des cours ou des conférences/séminaires, permettrait d'ouvrir davantage la formation sur le monde extérieur. Outre leur intérêt pédagogique, ces interventions peuvent participer à l'amélioration de la notoriété de l'école.
- 5 Une sensibilisation des étudiants à l'existence de logiciels professionnels, pour la gestion budgétaire, la comptabilité analytique, l'analyse financière ou la gestion électronique des documents serait un plus dans la formation.

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 des experts constate beaucoup de compétences et de mobilisation de la part des membres du personnel rencontrés. Ceci est d'ailleurs reconnu par la direction et les étudiants, actuels et anciens. Une ambiance conviviale est ressentie par tous au sein de l'établissement. Elle favorise les interactions et le dialogue entre les parties prenantes.
- 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. Il existe un esprit d'équipe, de confiance et de collaboration.
- 3 Il n'existe pas de politique institutionnelle en matière de formation continuée des enseignants.
- 4 Les cours sont distribués entre un nombre suffisant d'enseignants. Il est tenu compte des compétences de chacun lors de la répartition des cours.
- 5 En cas de problème, la direction prend rapidement, si elle en a la possibilité, les mesures correctrices nécessaires.
- 6 Il existe un projet de brochure d'accueil pour les nouveaux enseignants et les étudiants.

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

- 7 L'infrastructure est fonctionnelle et accessible aux personnes à mobilité réduite. Plusieurs classes sont équipées d'ordinateurs (près d'une centaine), de projecteurs ou de tableaux interactifs.
- 8 Il n'existe pas de véritable salle des professeurs, et le local réservé aux étudiants se révèle être trop petit. De manière générale, l'établissement se trouve un peu à l'étroit dans ses locaux, trop peu nombreux. Ceci pourrait poser un problème, à terme, si des formations supplémentaires devaient être organisées ou si le nombre d'étudiants devait croître sensiblement.
- 9 La plateforme *Google Classroom* est installée, accessible, mais pas encore utilisée. L'équipe pédagogique n'est pas formée à son utilisation. Il existe une autre possibilité de mettre en ligne des documents, via un *Google Drive* partagé, mais cet outil est également très peu utilisé. Il est également très peu structuré, ce qui en rend l'utilisation peu appropriée dans une approche « cours par cours » ou « enseignant par enseignant ».
- 10 Il n'existe pas de bibliothèque. L'accès aux ressources bibliographiques peut toutefois s'organiser via les bibliothèques du pôle Louvain.

- 11 Le réseau WIFI est accessible dans les classes, mais fonctionne parfois de manière un peu erratique, avec des déconnexions fréquentes. De manière générale, les réseaux informatiques (WiFi et ordinateurs installés dans les classes) ne sont pas sécurisés. Les étudiants n'ont pas accès à un espace de stockage personnel, via un profil itinérant par exemple.
- 12 Il existe une demande pour plus de support informatique au sein de l'établissement.

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

- 13 L'aide à la réussite est l'un des axes stratégiques de la section. Le comité a pu identifier un certain nombre de bonnes pratiques qui illustrent la manière avec laquelle cet axe est traduit en actions concrètes :
 - a. Une remédiation a été proposée aux étudiants pour le cours de TVA après le départ de l'enseignant qui donnait cette matière. Cette remédiation n'était pas prévue au programme, mais a été organisée afin de s'assurer que les étudiants aient acquis les compétences annoncées.
 - b. Il existe un suivi personnalisé pour les étudiants en décrochage en première année, mais aussi durant le parcours qui mène à la présentation de l'épreuve intégrée.
 - c. Après l'épreuve certificative de fin d'unité d'enseignement, une correction collégiale ou personnalisée des épreuves est organisée.
- 14 La qualité d'écoute et la disponibilité des enseignants sont des points forts de l'établissement, spontanément cités et reconnus par tous.
- 15 Lors de la visite des lieux de stage d'intégration, l'enseignant référent présente les critères d'évaluation au maître de stage. Le comité n'a malheureusement pas rencontré de maîtres pour ce type stage. Il n'a donc pas été possible de voir comment ils s'appropriaient et appliquaient ces critères.
- 16 Les parties prenantes rencontrées ont signalé que la disponibilité du secrétariat a été nettement améliorée, à la grande satisfaction de tous.

[Analyse des données nécessaires au pilotage du programme]

- 17 Quelques données sont récoltées, mais de manière épisodique et sans définition claire des objectifs recherchés. Il s'agit toutefois d'un point dont la coordination qualité a pris la mesure et qui fait l'objet d'une réflexion.

RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité recommande de mettre en place une politique de formation continue pour les personnels (avec des objectifs « métier », un plan et un échéancier). Il est vrai que l'équipe enseignante en place actuellement est encore jeune, mais ce besoin se fera indubitablement ressentir dans les années à venir.
- 2 Au-delà d'une formation technique à l'utilisation de l'outil, une formation aux possibilités pédagogiques offertes par la plateforme *Google Classroom* serait utile. Le comité recommande également d'abandonner l'usage parallèle de *Google Drive* pour tout concentrer sur une seule et même plateforme, dont la structure doit être bien réfléchie.
- 3 Il devrait être possible de compenser partiellement l'absence de bibliothèque par des abonnements pertinents à des revues, même gratuites, mises à disposition sur un présentoir.
- 4 Il reste à finaliser et utiliser les brochures d'accueil pour les enseignants et les étudiants.

Critère 5

L'établissement/l'entité a établi l'analyse de son programme et construit un plan d'action visant son amélioration continue

Dimension 5.1 : Méthodologie de l'autoévaluation

Dimension 5.2 : Analyse SWOT

Dimension 5.3 : Plan d'action et suivi

CONSTATS ET ANALYSE

[Méthodologie de l'autoévaluation]

- 1 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 Cet exercice a clairement été vécu comme un déclencheur de changements positifs. L'établissement n'a pas attendu la visite du comité mandaté par l'AEQES pour prendre une série de mesures et mener quelques actions. Ceci démontre que l'équipe est déjà imprégnée d'une culture qualité. Le comité relève que la cellule qualité est aujourd'hui composée de deux coordinateurs, qui travaillent en équipe.

[Analyse SWOT]

- 3 L'analyse SWOT est le fruit d'un processus collaboratif durant lequel les étudiants ont été impliqués. Elle est complète et réaliste, reprenant la majorité des éléments repris dans le dossier d'autoévaluation.

[Plan d'action et suivi]

- 4 Le plan d'action présenté est structuré autour de deux axes stratégiques : la coordination de la section et l'aide à la réussite. Même si ces deux axes sont pertinents, le comité éprouve une difficulté à faire le lien entre l'analyse SWOT et le plan d'action.
- 5 Le comité n'a pratiquement identifié aucun processus formel de suivi. Il n'existe pas de tableau de bord avec des indicateurs de pilotage. Comme cela a déjà été évoqué ailleurs dans ce rapport, il s'agit d'un point dont la coordination qualité a pris la pleine mesure et qui fait l'objet d'une réflexion.

RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité rappelle qu'il ne faut pas perdre de vue que l'analyse SWOT et le plan d'action sont des outils à exploiter en vue d'un pilotage efficace.
- 2 Dans cette optique, il serait bon de définir ce qu'on veut mesurer pour mettre en place les outils de pilotage *ad hoc*.
- 3 Le processus qualité étant, par nature, participatif et collaboratif, il conviendra de s'assurer que l'ensemble des parties prenantes adhère au plan d'action et collabore à sa mise en œuvre.

CONCLUSION

L'Institut Provincial d'Enseignement de Promotion Sociale et de Formation Continuée (IPFC) de la Province du Brabant Wallon joue pleinement son rôle d'établissement d'enseignement supérieur de proximité, accessible au plus grand nombre. L'écoute et la disponibilité du personnel enseignant y sont unanimement reconnues et appréciées.

L'équipe éducative est soudée autour d'un directeur, d'une sous-directrice, d'une coordinatrice de section et d'une cellule « qualité » composée de deux personnes. Chaque fonction est bien définie et chacun connaît le périmètre de sa fonction. La création récente du poste de coordination de section a, aux dires de toutes les parties prenantes rencontrées, permis à la section de progresser très sensiblement. Une réflexion sur la mise en place de projets collectifs, interdisciplinaires et transversaux a été initiée. Le renouvellement de l'équipe enseignante et l'implication de la direction et de la coordination qualité faciliteront vraisemblablement ce travail réflexif.

La démarche qualité est enclenchée et bien comprise. Or, si une série d'outils ont déjà été mis 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'évaluation précédente.

EN SYNTHÈSE

Points forts	Points d'amélioration
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Écoute et disponibilité des enseignants ⇒ Qualité de la communication interne ⇒ Possibilité de réaliser le cursus complet au sein de l'école ⇒ Existence d'une série d'outils qui devraient faciliter la mise en place d'un pilotage efficace ⇒ Infrastructure moderne, fonctionnelle et accessible aux personnes à mobilité réduite ⇒ Équipe pédagogique soudée, dynamique, empreinte de valeurs vécues au quotidien ⇒ Bonne image de marque de la section ⇒ Soutien et suivi des étudiants qui ont terminé la 3^e année, pour les inciter à passer l'épreuve intégrée 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Pas d'outil de pilotage de la qualité, de type « tableau de bord » ⇒ Contacts limités et peu structurés avec la profession ⇒ Pas de logiciels de gestion utilisés dans les cours (en dehors des logiciels de comptabilité générale et de bureautique) ⇒ Pas d'utilisation de plateforme pédagogique, bien que <i>Google Class</i> soit installé et opérationnel ⇒ Pas de bibliothèque ⇒ Fonctionnement essentiellement informel, qui convient à la taille de la section, mais qui pourrait être mis à mal en cas de changement dans la configuration des équipes ⇒ Pas d'évaluation systématique des enseignements par les étudiants ⇒ Manque de notoriété

Opportunités	Risques
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Existence d'organisations professionnelles et d'autres ressources externes pour illustrer les cours et organiser des activités ⇒ Existence du pôle Louvain (pour les bibliothèques par exemple) 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Trop peu d'heures dévolues au stage d'intégration dans le dossier pédagogique ⇒ Obligation décrétole d'atteindre une certaine taille (en termes d'étudiants diplômés) pour pouvoir continuer à organiser, seul, le bachelier en Comptabilité

Récapitulatif des recommandations
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Définir des indicateurs de performance mesurables et mettre en place un outil de pilotage de la qualité en lien avec le plan stratégique ⇒ Systématiser les évaluations des enseignements par les étudiants ⇒ Augmenter la notoriété de la section, en utilisant différentes formes de communication externe ⇒ Accroître les interventions de personnes-ressources externes dans les cours ⇒ Sensibiliser les étudiants à l'existence de divers logiciels de gestion ⇒ Consolider et pérenniser le lien avec les anciens étudiants ⇒ Réfléchir à un plan de formation continue des enseignants ⇒ Examiner la possibilité de développer les connaissances des étudiants dans le domaine de la fiscalité

Droit de réponse de l'établissement évalué

Commentaire général éventuel :

NEANT.

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

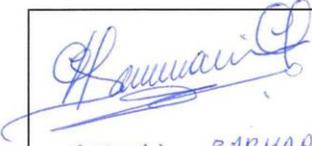
Critère	Rubrique ¹	Point ²	Observation de fond

Nom, fonction et signature de l'autorité académique
dont dépend la section



DUMÉUNIER Jean-Luc
Directeur

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



GERARD BARHARIN
COORDINATEUR QUALITÉ POUR
L'AUTOÉVALUATION

¹ Mentionner la rubrique (« Constats et analyse » ou « Recommandations »).

² Mentionner le numéro précédant le paragraphe.