

Évaluation du cursus Assurances 2016-2017

RAPPORT D'ÉVALUATION

École Pratique des Hautes Études Commerciales (EPHEC)

Bachelier en Assurances

Comité des experts :

M. Patrice HOF, président

Mme Sabine ABRAVANEL-JOLLY, M. Jonathan CORNU

et M. Jean-Philippe DEGAND, experts.

5 juillet 2017

INTRODUCTION

L'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur (AEQES) a procédé en 2016-2017 à l'évaluation du bachelier en Assurances. 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 17 et 18 janvier 2017 à l'École Pratique des Hautes Études Commerciales (EPHEC). 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, 14 membres du personnel, 10 étudiants, 5 diplômés et 5 représentants du monde professionnel.

Après avoir présenté l'établissement, le rapport revient successivement sur les constats, analyses et recommandations relatifs aux cinq critères du référentiel d'évaluation 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 en forces, points d'amélioration, opportunités et risques.

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

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 2 mars 2015).

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 2 mars 2015).

PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

L'École Pratique des Hautes Études Commerciales (EPHEC) a été créée en tant qu'ASBL en 1969. Elle se compose de trois entités : la Haute École, l'école de promotion sociale et l'école de formation continue. Elle relève du réseau d'enseignement libre subventionné par la Communauté française.

Les formations de l'EPHEC EPS se donnent en horaire décalé. Elles sont au nombre de huit et se déclinent comme suit : cinq bacheliers (Assurances ; Comptabilité ; Gestion des ressources humaines ; Informatique de gestion ; Marketing), un bachelier de spécialisation (Fiscalité), ainsi que deux brevets de l'enseignement supérieur (Conseiller en administration et gestion du personnel ; Gestionnaire d'unités commerciales).

Pour l'année de référence 2014-2015, 5,66 % des étudiants inscrits à l'EPHEC pour au moins une UE étaient inscrits en Assurances³.

³ Source : données collectées 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 L'EPHEC est une ASBL constituée de trois entités autonomes : la Haute École EPHEC, EPHEC Promotion sociale et EPHEC Formation continue. L'EPHEC s'est dotée d'un plan stratégique commun pour les années 2016 à 2020. Le comité salue cette démarche, qui va permettre le développement de synergies positives dans un contexte de rareté des ressources.
- 2 La petite taille de la section et l'ambiance conviviale qui y règne donnent la possibilité aux étudiantes et étudiants d'exprimer facilement leurs remarques et doléances, tant auprès du corps enseignant que de la direction. Aujourd'hui, le comité se questionne sur une manière appropriée d'impliquer formellement et systématiquement les étudiants et les enseignants dans les processus internes de l'EPHEC Promotion sociale (ci-après : EPHEC EPS). Les mécanismes participatifs favorisent l'engagement des parties prenantes en faveur de l'établissement, ce qui permet à la direction de bénéficier d'un soutien interne renforcé, tant dans le pilotage que dans le positionnement de l'établissement. Ces mécanismes participatifs peuvent prendre différentes formes, en fonction des moyens et de la culture de l'établissement.

[Droit de réponse de l'établissement](#)

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

- 3 En matière de suivi et de développement de la qualité, l'EPHEC EPS s'est dotée d'un ensemble complet de démarches et de procédures. Des informations sont récoltées régulièrement par la direction, par exemple par le biais d'enquêtes « Baromètre » annuelles, d'entretiens appelés *speed dating*, et de plusieurs autres enquêtes régulières ou *ad hoc*. Les analyses des résultats de ces enquêtes, effectuées par la direction, sont communiquées aux parties prenantes.

[Élaboration, pilotage et révision périodique du programme]

- 4 Les enquêtes « Baromètre » sont conçues pour évaluer la satisfaction générale des étudiantes et des étudiants vis-à-vis de la formation et la vie à l'EPHEC (cf. infra, critère 4). En revanche, elles ne permettent pas d'évaluer précisément les unités d'enseignement. Il n'existe pas à ce jour à l'EPHEC EPS de système d'évaluation des enseignements par les étudiantes et les étudiants, ni de démarche institutionnalisée permettant de relever périodiquement leur appréciation sur la pertinence des contenus et des méthodes pédagogiques. L'EPHEC EPS est consciente qu'un tel système permettrait un retour beaucoup plus riche sur la formation, et donc de renforcer le dialogue entre les parties prenantes autour de l'expérience d'apprentissage.

[Information et communication interne]

- 5 L'information circule généralement de façon fluide entre étudiants et enseignants, et entre enseignants et direction. La taille modeste de la section est certainement un facteur facilitant cette communication montante. Il peut arriver, en revanche, que l'information circule moins facilement entre enseignants. La communication descendante semble elle aussi plus difficile à mettre en œuvre. Le manque d'assiduité des étudiantes et des étudiants à consulter les valves ou leur messagerie semble être à l'origine de ces difficultés.

Droit de réponse de l'établissement

RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité recommande à l'ASBL EPHEC de favoriser la coopération et les synergies entre ses trois entités, afin de mutualiser tant que faire se peut les ressources financières, matérielles et pédagogiques.
- 2 Le comité recommande à l'EPHEC EPS de mettre en place des démarches visant une participation formelle des étudiantes, des étudiants et du personnel à la gouvernance de l'établissement. La participation doit être adaptée aux spécificités et aux ressources de la promotion sociale.
- 3 Le comité recommande à l'EPHEC EPS de mettre en place un système d'évaluation des enseignements par les étudiantes et les étudiants, en s'inspirant des pratiques éprouvées et des méthodologies développées dans l'enseignement supérieur en Europe et largement documentées.
- 4 Le comité recommande à l'EPHEC EPS de sensibiliser davantage les étudiantes et les étudiants sur la nécessité de consulter quotidiennement les valves et messages afin d'optimiser encore la circulation de l'information à leur égard.

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 des experts n'a pas eu accès aux fiches ECTS, ni avant, ni pendant la visite. Il n'a donc pas eu l'occasion de questionner la pertinence de la formation dans le détail. Toutefois, et de manière générale, il apparaît au comité que les contenus de la formation répondent globalement aux attentes du marché du travail. Certains nouveaux besoins sont abordés de façon parfois trop superficielle. L'EPHEC EPS utilise la marge de manœuvre offerte par les dispositions décrétales pour intégrer l'évolution de la pratique professionnelle à ses enseignements, mais la rigidité du dossier pédagogique ne facilite pas le traitement de front les nouvelles thématiques intéressant la profession comme, par exemple, les risques émergents, la digitalisation ou les effets des nouvelles directives européennes. En définitive, la pertinence du programme repose sur les enseignantes et les enseignants qui intègrent ces évolutions de façon spontanée, en fonction de leur propre expérience professionnelle. Ce sont souvent, les employeurs qui se chargent d'assurer une formation complémentaire au moment de l'embauche, sur ces sujets émergents non abordés durant le bachelier.

Droit de réponse de l'établissement

- 2 Une autre manière d'assurer l'adéquation des contenus de formation aux besoins des employeurs est de nouer avec ces derniers des liens réguliers et systématiques, en multipliant les canaux de communication ou de collaboration. Le profil d'expert professionnel des enseignantes et des enseignants constitue l'un de ces canaux, les collaborations autour de l'encadrement des stages d'intégration en est un autre, mais il semble méconnu des entreprises. Habituellement, l'accès des professionnelles et des professionnels à la formation continue constitue également un canal extrêmement précieux pour renforcer les liens entre les établissements d'enseignement supérieur et les entreprises. La structure organisationnelle choisie par l'ASBL EPHEC apparaît aujourd'hui trop cloisonnée entre EPHEC Formation continue et EPHEC EPS pour servir de véritable levier dans le développement des relations entre monde académique et milieux professionnels.

[Information et communication externe]

- 3 La marque EPHEC dans sa globalité bénéficie d'une bonne, voire d'une excellente réputation, aussi bien auprès du grand public que des milieux professionnels. L'EPHEC EPS, tout en y contribuant, profite naturellement de cette situation. Le bachelier en Assurances en profite particulièrement puisque cette réputation semble jouer un rôle majeur dans le recrutement de nouvelles étudiantes et de nouveaux étudiants.
- 4 Parallèlement, le secteur professionnel de l'assurance dans sa globalité souffre d'un déficit d'image, en Belgique et en Europe, conjugué à une diminution depuis dix ans de la population active dans ce secteur⁴. Les métiers d'assureur ou de courtier n'attirent pas naturellement les jeunes, qui y arrivent souvent par

⁴ Assuralia, « Série Statistiques. L'emploi dans le secteur de l'assurance en 2015. », *Assurinfo* n°22, bulletin hebdomadaire du 30 juin 2016, p. 7.

hasard. La baisse régulière du nombre d'étudiantes et d'étudiants en est un des indicateurs, avec pour conséquence une pénurie de diplômés pour répondre aux besoins constants, voire croissants, des sociétés d'assurance ou de courtage. Pour pallier le manque de professionnels qualifiés, les compagnies optent souvent pour l'organisation de formation maison, ou encouragent leur collaboratrices et collaborateurs à suivre des formations plus courtes et non diplômantes. Le marché de l'emploi est ainsi alimenté par une population moins bien formée, et moins bien armée pour appréhender la diversité et la complexité du métier. Pour lutter contre cette situation de pénurie et de déficit d'image, la directrice de l'EPHEC EPS s'engage activement au niveau de l'ARES en faveur d'une révision et d'une revalorisation du bachelier.

RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité encourage l'EPHEC EPS à renforcer et systématiser les contacts avec les entreprises du secteur de l'assurance et du courtage, et à profiter de ces contacts pour récolter les informations nécessaires à l'actualisation des contenus du programme.
- 2 La section peut s'appuyer sur la renommée existante de l'établissement pour sensibiliser davantage le monde professionnel à l'opportunité d'engager des étudiantes et des étudiants en stage d'intégration.
- 3 Le comité recommande à l'EPHEC EPS d'adopter une attitude encore plus proactive en matière de promotion du secteur de l'assurance et de lutte contre la pénurie de professionnels qualifiés. Au-delà de la promotion du bachelier en assurances, c'est à la revalorisation du secteur professionnel de l'assurance dans son ensemble qu'il importe finalement de travailler. Pour ce faire, le comité encourage l'EPHEC EPS à constituer un partenariat avec les organisations professionnelles du secteur en vue de promouvoir conjointement l'image de la profession auprès des jeunes.
- 4 Le comité recommande à l'ASBL EPHEC de développer les échanges formels entre ses trois entités pour que chacune parvienne à renforcer sa position dans le paysage académique et socioéconomique, tout en respectant l'identité et les spécificités de chacune des trois composantes.

Critère 3

L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer la cohérence interne de son programme

Dimension 3.1 : Les acquis d'apprentissage du programme

Dimension 3.2 : Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage

Dimension 3.3 : Agencement global du programme et temps prévu pour l'atteinte des acquis d'apprentissage visés

Dimension 3.4 : Évaluation du niveau d'atteinte des acquis d'apprentissage visés

CONSTATS ET ANALYSE

[Acquis d'apprentissage du programme]

- 1 Le comité des experts n'a pas eu accès aux fiches de modules, ni avant, ni pendant la visite. Il n'a donc pas eu l'occasion d'analyser la cohérence des apprentissages dans le détail. Pour autant, de manière générale, la formation dans son ensemble correspond au dossier pédagogique du bachelier, et l'articulation entre les matières enseignées correspond aux compétences requises par la profession.

Droit de réponse de l'établissement

- 2 À côté des aspects techniques, bien maîtrisés par les titulaires du bachelier en Assurances de l'EPHEC EPS, l'acquisition de compétences relationnelles et de savoirs-être apparaît comme une force de ce programme. Les diplômées et les diplômés de la section sont reconnus comme des professionnels curieux, ouverts et autonomes. Les compétences spécifiques en communication et techniques de vente sont parfois moins développées, ce qui peut constituer un inconvénient au moment d'entrer sur le marché du travail.
- 3 Le comité constate, à la lecture de différents travaux de fin d'études par exemple, que les étudiantes et les étudiants ne maîtrisent pas complètement les techniques de citation des sources. Or, le référencement et la citation sont des pratiques académiques de base, que tout étudiant devrait acquérir dès le début de ses études. Des citations approximatives ou incomplètes constituent un manquement à l'intégrité qui discrédite la crédibilité de tout travail académique, fut-il à visée professionnalisante.

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

- 4 Le travail de fin d'étude (TFE) est l'épreuve qui clôt le cursus et qui permet aux étudiantes et aux étudiants de mettre en relation les différents apprentissages acquis tout au long de la formation. Par cette épreuve intégrée, les étudiantes et les étudiants ont l'occasion d'affûter leur esprit critique en problématisant un thème spécifique et en mobilisant un ensemble de compétences. Les étudiants bénéficient d'un cadrage formel pour les soutenir dans la réalisation de cette tâche complexe. En revanche, les étudiants ne sont pas initiés de façon systématique aux bases de la méthode scientifique à appliquer à dans le travail de fin d'études (problématisation, hypothèse, analyse), ce qui rend l'exercice parfois compliqué et explique de grandes disparités entre les travaux de fin d'études.

Droit de réponse de l'établissement

- 5 Le dossier pédagogique prévoit un stage d'insertion de six semaines et un stage d'intégration de trois semaines. La durée du stage d'intégration est bien trop courte pour permettre une véritable « intégration » de l'étudiante ou de l'étudiant dans le milieu professionnel. C'est pourquoi, l'EPHEC EPS permet et encourage le prolongement du stage d'intégration jusqu'à une durée de trois mois.

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

- 6 La durée du programme a été portée récemment de trois ans à quatre ans. Ce redéploiement a permis, d'une part, d'assurer que la totalité des périodes de cours puissent être effectivement données, et, d'autre part, de permettre aux étudiantes et aux étudiants de suivre leurs études à un rythme plus compatible avec leurs vies personnelle, professionnelle et étudiante. Ce choix stratégique opéré par la direction offre à l'EPHEC EPS un avantage concurrentiel significatif. Pourtant, les étudiantes et les étudiants de la section ne semblent pas avoir été impliqués dans ce choix, qui les concerne au premier chef.
- 7 L'agencement du programme est bien conçu, les matières enseignées, ainsi que leur répartition sur les quatre années, étant tout à fait logiques.
- 8 Les examens sont organisés en sessions d'examens, et non pas directement à la fin de chaque unité d'enseignement. Le délai que cette organisation peut imposer entre l'apprentissage et son évaluation constitue une difficulté pour certains étudiants.

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

- 9 L'évaluation de l'épreuve intégrée (TFE) repose pour moitié sur une soutenance orale devant un jury (composé de membres du corps enseignant et d'une personne externe à la section), et pour l'autre moitié sur l'appréciation du travail écrit lui-même (par la rapporteuse ou le rapporteur qui est l'enseignant en charge de l'encadrement de l'étudiant). Sur cette seconde partie, est en principe appliquée une grille critériée harmonisée pour toute la section. Toutefois, le comité s'interroge sur l'équité effective de la notation, qui est assez variable d'un travail à l'autre et qui ne semble en réalité pas vraiment tenir compte des critères précités. Par exemple, une introduction avec problématique et annonce de plan était présente dans certains travaux, mais totalement absente dans d'autres. Le comité se demande si des interactions plus régulières entre les enseignants de la section ne contribueraient pas à réduire, en partie du moins, cette disparité de notation des travaux de fin d'étude.

Droit de réponse de l'établissement

RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité recommande à l'EPHEC EPS de renforcer le bagage méthodologique des étudiantes et des étudiants qui abordent le travail de fin d'études. Le cadrage formel prodigué est insuffisant pour accompagner efficacement l'étudiant dans son travail personnel, en particulier quand il s'agit de problématiser et d'apporter un éclairage plus critique sur la thématique choisie.
- 2 Le comité recommande à l'EPHEC EPS de mieux former les étudiantes et les étudiants aux techniques de référencement et de citation des sources, et de ne laisser passer aucun manquement en la matière.
- 3 Le redéploiement du programme sur quatre années d'étude mériterait d'être mieux explicité auprès des étudiantes et étudiants déjà inscrits. Le comité suggère en outre d'utiliser cette spécificité de l'EPHEC EPS comme argument promotionnel du programme auprès des candidates et des candidats potentiels.

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 La direction, le corps enseignant, les personnels administratif, technique et ouvrier s'investissent pleinement dans leurs missions. Cet engagement ne doit toutefois pas masquer le manque de ressources humaines nécessaires à la réalisation efficace de l'ensemble des tâches dans la durée. Si, en plus de la réalisation de leurs activités courantes, la section et l'EPHEC EPS souhaitent réaliser les objectifs ambitieux fixés dans le plan stratégique, il est important que des ressources humaines puissent y être consacrées. Le comité s'interroge sur la surcharge de travail latente auprès de la direction et du personnel, et sur ses éventuelles conséquences sanitaires à terme.
- 2 Les enseignantes et les enseignants veillent personnellement à tenir leurs cours à jour et à intégrer les nouveaux thèmes liés aux évolutions légales et professionnelles (risques émergents, *big data*, *Mifid*, etc.). Le corps enseignant doit également prendre l'initiative de se former aux nouvelles pratiques pédagogiques, ce qui n'est pas aisé étant donné le peu de temps dont il dispose. Il n'y est pas incité non plus par la direction, consciente de l'investissement temporel que cela représente, ni par les étudiantes et les étudiants, qui ne disposent pas des canaux appropriés pour évaluer les enseignements.

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

- 3 L'EPHEC dispose d'un système de gestion intégré, *STInet*, développé en interne par le service informatique, qui apparaît très performant. En effet, par sa flexibilité et sa parfaite adaptation aux besoins de l'établissement, il facilite le travail des équipes. D'autres outils très intéressants sont mis en place, comme le portail *EPerso*, qui permet à chaque membre de la communauté EPHEC, membre du personnel ou étudiant, de visualiser la totalité des informations le concernant (horaires, résultats, informations administratives, etc.), ou encore le campus virtuel. Ce dernier est actuellement très peu exploité par les enseignantes et les enseignants de la section assurances, alors même que plusieurs formations sont organisées en interne.
- 4 L'EPHEC EPS dispose d'un impressionnant dispositif de presse. Pour chaque unité d'enseignement, les étudiantes et les étudiants reçoivent un support de cours imprimé, ou syllabus, inclus dans le prix d'inscription. Si le comité souligne la qualité et la grande valeur ajoutée de ce service, ces syllabus semblent souvent constituer une source d'information unique pour les étudiantes et les étudiants.
- 5 En effet, l'EPHEC EPS ne dispose pas de centre de documentation, et ne semble pas avoir accès à un tel centre, ni sur le campus, ni au sein du Pôle académique de Bruxelles. L'absence d'accès à la littérature spécialisée en assurances, à des revues professionnelles et scientifiques ou à des catalogues en ligne ne favorise pas le regard critique et réflexif que pourraient avoir les étudiants et les enseignants sur leurs pratiques et habiletés professionnelles. Les contenus de formation et les travaux des étudiants, en particulier le travail de fin d'études, gagneraient en richesse et en profondeur d'analyse si la section pouvait bénéficier d'un tel accès.

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

- 6 La disponibilité et l'implication des services administratifs de l'EPHEC EPS dans la réussite des étudiantes et des étudiants sont unanimement reconnues comme des forces de l'établissement.
- 7 La taille réduite des cohortes permet un véritable suivi personnalisé des étudiantes et des étudiants. Même si, en regard de la pénurie de professionnels compétents dans le secteur de l'assurance et du courtage, on pourrait souhaiter des effectifs plus fournis, cette situation constitue une chance indéniable en matière de soutien et d'aide à la réussite. Cette proximité comporte cependant des risques en termes d'objectivité et d'équité dans l'évaluation des apprentissages, en particulier dans le cadre de l'évaluation du travail de fin d'études.

[Analyse des données nécessaires au pilotage du programme]

- 8 L'EPHEC EPS a mis en place, notamment depuis les recommandations faites à l'occasion d'une précédente évaluation de l'AEQES, un nombre important d'enquêtes et de démarches visant la collecte d'informations utiles au pilotage de la section et de l'établissement. On citera à titre d'exemple le baromètre de satisfaction des étudiants, les enquêtes primo-arrivants, diplômés, abandons, ainsi que plusieurs relevés statistiques (stages, valorisation des acquis de l'expérience, réussite, etc.). D'autres projets d'enquêtes sont en cours. Le comité salue cette volonté d'appuyer la conduite de la section sur des informations qui éclairent et documentent la prise de décision. Toutefois, en raison de l'effectif réduit de la section, et d'un taux de réponses variable, les données ainsi recueillies ne permettent pas toujours un traitement statistique fiable. En fonction des objectifs fixés et des moyens à disposition, la périodicité annuelle, voire semestrielle, des enquêtes est questionnable.

RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité recommande à l'EPHEC EPS d'ouvrir une réflexion participative sur l'adéquation des compétences didactiques et pédagogiques de l'équipe enseignante aux besoins et à l'évolution de la formation. Cette réflexion devra déboucher sur des mesures de formation continue réalistes dans le contexte de l'enseignement en horaire décalé, et permettre le renouvellement progressif tant des compétences pédagogiques que de l'initiation au campus virtuel.
- 2 Le comité invite la section assurances à s'interroger sur le rapport qu'ont les étudiantes et les étudiants aux sources documentaires professionnelles et scientifiques. Cette réflexion doit permettre à l'EPHEC EPS d'orienter son action sur trois pistes complémentaires l'une de l'autre :
 - a. Renforcer les compétences de recherche documentaire des étudiants, y compris en matière de référencement et de citation des sources ;
 - b. Diversifier les sources documentaires à disposition des étudiants dans une perspective critique et comparative ;
 - c. Œuvrer en faveur d'un accès aux centres de documentation et bibliothèques existantes sur le campus de Woluwé, ainsi qu'au sein du Pôle académique de Bruxelles.
- 3 Le comité recommande à la direction et au corps enseignant de l'EPHEC EPS de mettre en place des pratiques évaluatives garantissant objectivité et équité, en particulier dans le cadre du travail de fin d'études.
[Droit de réponse de l'établissement](#)
- 4 Le comité encourage l'EPHEC EPS à poursuivre son effort de collecte d'informations pertinentes utiles au pilotage. Il recommande à la direction de diversifier les méthodes de collecte afin de contourner l'écueil des échantillons statistiques trop restreints, par exemple, en utilisant des méthodes qualitatives comme l'entretien structuré ou les groupes de discussion (*focus groups*).
- 5 Le comité suggère également de diminuer la fréquence des enquêtes et de les répartir sur une période pluriannuelle plus en accord avec les ressources disponibles ; ce d'autant plus si la direction a besoin de compléter encore l'éventail.

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] [Analyse SWOT] [Plan d'action et suivi]

- 1 La démarche d'autoévaluation s'est appuyée sur une méthodologie solide et éprouvée. Elle a permis aux parties prenantes de participer à la rédaction du dossier, sous la conduite de la coordinatrice qualité. L'autoévaluation, qui s'est déroulée conjointement à l'élaboration du plan stratégique 2016-2020 de l'ASBL EPHEC, a permis de déboucher sur une analyse pertinente et complète des forces, faiblesses, opportunités et menaces de la section et de l'établissement.
- 2 La lisibilité du dossier d'autoévaluation qui a été remis au comité était problématique. La mise en page très dense, la hiérarchisation incohérente des titres, la signification peu claire de certains artifices graphiques (comme les surlignages) et l'usage excessif d'acronymes non définis ont rendu la lecture du dossier inconfortable. Accaparé par des aspects de forme, le comité a éprouvé des difficultés à concentrer son attention sur le fond, ce qu'il estime d'autant plus regrettable que celui-ci est consistant et mérite d'être mis en valeur.

[Droit de réponse de l'établissement](#)

- 3 Quoi qu'il en soit, le plan d'action, qui découle de l'autoévaluation et de l'analyse forces, faiblesses, opportunités et menaces, est complet et bien construit. Il présente des actions réalistes et pertinentes, qui reposent clairement sur l'analyse de la situation menée par l'EPHEC EPS de manière participative. Globalement, le plan d'action est cohérent avec les objectifs fixés dans le plan stratégique 2016-2020 de l'ASBL EPHEC.

RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité recommande à l'EPHEC EPS de soigner à l'avenir la présentation du dossier d'autoévaluation, afin de mieux mettre en valeur l'important travail réalisé, et accessoirement, afin d'en faciliter la lecture aux experts qui pourront ainsi mieux se concentrer sur le contenu de l'autoévaluation.
- 2 Le comité attire l'attention de la direction sur l'importance de mobiliser les ressources nécessaires à la mise en œuvre du plan stratégique global, aussi bien que du plan d'action spécifique à la section.

[Droit de réponse de l'établissement](#)

CONCLUSION

L'EPHEC EPS a mis en place une démarche qualité solide et complète qu'il s'agit de mener à un rythme compatible avec les ressources à disposition, tout en l'adaptant à la réalité de la section, caractérisée par de petits effectifs. La démarche qualité de l'EPHEC EPS s'adosse à une planification stratégique qu'elle contribue à nourrir.

Droit de réponse de l'établissement

L'implication des étudiantes et des étudiants à la gouvernance de l'établissement et à l'amélioration continue du programme reste un enjeu important. La direction peut s'appuyer sur une population étudiante qui s'identifie à l'EPHEC, et qui, pour peu que l'on trouve les bons canaux, semble prête à s'investir plus encore pour l'institution qui les forme.

L'intégration de l'EPHEC EPS à une ASBL offrant également des enseignements de plein exercice et de formation continue représente un potentiel de collaboration et de synergies remarquable. Ce potentiel pourrait être exploité plus systématiquement, au bénéfice de l'ensemble des parties prenantes, en particulier des étudiantes et des étudiants, ainsi que des milieux professionnels.

EN SYNTHÈSE

Points forts	Points d'amélioration
<ul style="list-style-type: none">⇒ Existence d'un plan stratégique commun aux trois composantes pour les années 2016 à 2020⇒ Ensemble complet de démarches qualité visant la collecte d'informations utiles au pilotage⇒ Réputation de la marque EPHEC⇒ Convivialité au sein de la section⇒ Acquisition des compétences relationnelles⇒ Possibilités d'allonger le stage d'intégration⇒ Outils de gestion STInet et ePerso⇒ Implication des services administratifs⇒ Articulation cohérente du plan d'action de la section et du plan stratégique de l'EPHEC	<ul style="list-style-type: none">⇒ Implication insuffisamment formalisée et systématique des parties prenantes à la gouvernance⇒ Manque d'interaction avec les milieux professionnels⇒ Bagage méthodologique insuffisant des étudiantes et des étudiants⇒ Interactions irrégulières entre enseignantes et enseignants de la section⇒ Formation continue pédagogique insuffisante des enseignantes et des enseignants

Opportunités	Risques
<ul style="list-style-type: none">⇒ Synergies entre EPHEC EPS, EPHEC Haute École et EPHEC Formation continue⇒ Accès aux ressources documentaires dans le cadre du Pôle académique	<ul style="list-style-type: none">⇒ Évolution majeure du secteur professionnel de l'assurance⇒ Déficit d'image du secteur professionnel de l'assurance⇒ Baisse du nombre d'étudiantes et d'étudiants⇒ Manque de ressources humaines

Récapitulatif des recommandations

- ⇒ Favoriser la coopération et les synergies entre EPHEC EPS, EPHEC Haute école et EPHEC Formation continue, afin de mutualiser tant que faire se peut les ressources financières, matérielles et pédagogiques, tout en respectant l'identité et les spécificités de chacune des trois composantes
- ⇒ Mettre en place des démarches visant une participation formelle des étudiants et du personnel à la gouvernance de l'établissement
- ⇒ Mettre en place un système d'évaluation des enseignements par les étudiants, en s'inspirant des pratiques éprouvées et des méthodologies développées dans l'enseignement supérieur en Europe et largement documentées
- ⇒ Valoriser le redéploiement du programme sur quatre années d'étude comme argument promotionnel du programme auprès des candidates et des candidats potentiels
- ⇒ Renforcer et systématiser les contacts avec les entreprises du secteur de l'assurance et du courtage, et à profiter de ces contacts pour récolter les informations nécessaires à l'actualisation des contenus du programme
- ⇒ Adopter une attitude plus proactive en matière de promotion du secteur de l'assurance et de lutte contre la pénurie de professionnels qualifiés
- ⇒ Renforcer le bagage méthodologique des étudiantes et des étudiants, y compris en matière de référencement et de citation des sources
- ⇒ Ouvrir une réflexion participative sur l'adéquation des compétences didactiques et pédagogiques de l'équipe enseignante aux besoins et à l'évolution de la formation
- ⇒ Mettre en place des pratiques évaluatives garantissant objectivité et équité, en particulier dans le cadre du travail de fin d'études
- ⇒ Poursuivre l'effort de collecte d'informations pertinentes utiles au pilotage, diversifier les méthodes de collecte afin de contourner l'écueil des échantillons statistiques trop restreints et adapter la fréquence des enquêtes aux ressources disponibles
- ⇒ Mobiliser les ressources nécessaires à la mise en œuvre du plan stratégique global, aussi bien que du plan d'action spécifique à la section

Droit de réponse de l'établissement évalué

Commentaire général éventuel :

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

Page	Partie	Point ¹	Observation de fond
4	Critère 1	2	L'instauration du Conseil de gestion répond désormais à la demande d'impliquer formellement et systématiquement les étudiants dans le processus interne de l'Ephec-EPS.
5	Critère 1	5	La tenue des réunions pédagogiques est notamment destinée à permettre la circulation de l'information au sein du corps enseignant. Le rôle et l'approche de la direction dans la conduite de l'institution est aussi prépondérant. Sans être formalisé, la direction peut décider de prendre l'avis des enseignants d'une section pour nourrir le débat et trancher.
6	Critère 2	1	Les fiches ECTS ont été communiquées au comité des experts car présentes sur la clé USB communiqué au comité des experts.
8	Critère 3	1	Les fiches ECTS ont été communiquées au comité des experts car présentes sur la clé USB communiqué au comité des experts.
8	Critère 3	4	Dès leur inscription à l'UE épreuve intégrée, les étudiants disposent du règlement TFE reprenant notamment la méthodologie à suivre. Ce document se trouve également sur la plateforme. Des heures sont dégagées par le coordinateur TFE pour encadrer les étudiants. Des sessions de présentation de l'état d'avancement des TFE devant des pairs sont organisées en présence d'enseignants. Un comité TFE a été instauré en vue de juger de la pertinence du sujet de TFE proposé. Chaque décision négative est motivée.
9	Evaluation du niveau d'atteinte des AA visés	9	La composition du jury mentionnée est erronée. Celui-ci est composé de plusieurs membres du corps professoral et présidé par une personne externe à l'établissement. Les acquis d'apprentissage sont évalués devant et par le jury. La grille d'évaluation des acquis d'apprentissage a été communiquée au préalable à tous les membres du jury.

¹ Mentionner le paragraphe ou le n° de la ligne.

			<p>L'acquis d'apprentissage « Rédiger un rapport circonstancié et critique » est évalué par le rapporteur et au moins un autre lecteur. L'évaluation de tous les acquis d'apprentissage s'effectue en toute objectivité par l'ensemble des membres du jury.</p> <p>La transmission aux étudiants et aux enseignants du règlement des travaux de fin d'études, dans un document reprenant la structure à suivre et les interventions organisées par le coordinateur du travail de fin d'études, a pour objectif la réalisation d'un travail répondant aux acquis d'apprentissage attendus.</p>
11	Recommandations	3	Cfr ci-dessus
12	Critère 5	2	Le rapport écrit a été rédigé conformément aux prescrits de l'Aeqes et de manière similaire que pour d'autres cursus positivement évalués par celle-ci. L'Ephec-EPS a voulu transmettre les informations d'une manière complète et transparente.
12	Recommandations	2	Les ressources insuffisantes nous sont octroyées par la Communauté française.
13	Conclusion	Alinéa 1	Caractérisé par des effectifs, réduits en nombre

Nom et signature du(de la) Directeur(-trice)



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

P10
Molle V.