



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 d'Arlon  
(IEPSCF Arlon)**

Comité des experts :

M. Dominique HELBOIS, président

M. Philippe BOCKIAU, Mme Mireille LAMBERT, Mme Catherine Pochet, expert.e.s.

**27 juin 2017**

## **INTRODUCTION**

L'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur (AEQES) a procédé en 2016-2017 à l'évaluation du bachelier en Comptabilité. Dans ce cadre, le comité des experts susmentionné<sup>1</sup>, mandaté par l'AEQES et accompagné par un membre de la Cellule exécutive, s'est rendu les 8 et 9 décembre 2016 à l'Institut d'enseignement de promotion sociale de la Communauté française d'Arlon (IEPSCF Arlon). 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 : un représentant des autorités académiques, quatorze membres du personnel, quatre étudiants, quatre diplômés et deux représentants du monde professionnel.

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

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

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

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

---

<sup>1</sup> Composition du comité des experts et bref *curriculum vitae* de chacun de ses membres disponibles sur : [http://aeqes.be/experts\\_comites.cfm](http://aeqes.be/experts_comites.cfm) (consulté le 20 mars 2017).

<sup>2</sup> AEQES, *Référentiel d'évaluation AEQES*, 2012, 4p. et AEQES, *Référentiel et guide de rédaction et d'évaluation*, 2012, 62 p. En ligne : [http://www.aeqes.be/infos\\_documents\\_details.cfm?documents\\_id=246](http://www.aeqes.be/infos_documents_details.cfm?documents_id=246) (consulté le 20 mars 2017).

## **PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT**

L'institut d'Enseignement de promotion Sociale de la Communauté Française d'Arlon dépend du réseau Wallonie-Bruxelles Enseignement, qui est également son pouvoir organisateur. Il comporte aujourd'hui un siège principal, situé à Arlon, ainsi que trois implantations à Musson, Athus et Virton. Situé dans une région rurale éloignée des centres de formation universitaire, mais proche du centre européen de Luxembourg, l'institut complète l'offre d'enseignement supérieur accessible à la population locale et cherche à satisfaire la demande des entreprises environnantes.

L'IEPSCF Arlon propose une majorité de formations professionnalisantes, dont trois bacheliers : outre le bachelier en Comptabilité, un bachelier en Gestion des ressources humaines et un bachelier en Informatique de gestion. Il propose également le CAP et le CAPAES, ainsi qu'un brevet d'enseignement supérieur en Webdesign. En 2014-2015, les étudiants au sein du bachelier en Comptabilité représentaient environ 5% de la population étudiante 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 Le comité des experts constate que la politique de l'institut est calquée sur les valeurs de la Fédération Wallonie Bruxelles ainsi que sur l'adhésion à la charte qualité établie par le réseau Wallonie-Bruxelles Enseignement (WBE). Le projet d'établissement est clairement décrit, déclinant ses valeurs propres ainsi que les stratégies menées afin de rencontrer les dites valeurs. Le personnel semble en avoir une vision claire et poursuit une démarche, certes parfois informelle mais efficace, afin de les rencontrer.
- 2 Les experts ont fait le constat de la présence de valeurs fédératrices vécues et incarnées dans le quotidien des acteurs : solidarité, proximité, bienveillance et dévouement.
- 3 L'exercice d'autoévaluation a prolongé et approfondi une réflexion préexistante sur la qualité de la formation.
- 4 La direction gère 3 implantations de promotion sociale et celle-ci est la seule à offrir telle formation. La direction souligne le soutien de son PO et fait une utilisation rationnelle des moyens dont elle dispose. Elle travaille en synergie avec les autres établissements d'enseignement supérieur de la région afin d'éviter une concurrence entre les programmes.
- 5 De l'avis de toutes les parties prenantes, le dialogue, la confiance, la proximité, l'expertise partagée, l'expérience professionnelle et la taille humaine sont les mots qui caractérisent principalement l'institut dans son ensemble et la section comptabilité en particulier. Cette proximité ressentie par tous s'accompagne d'un mode de fonctionnement basé sur l'informel et la motivation de chacun.
- 6 Le comité constate que l'établissement dispose d'une vraie démarche qualité, presque ISO (les documents sont identifiés en une forme qui indique l'emploi d'une « procédure documentaire »). Par contre, le comité s'interroge sur le fonctionnement réel de la démarche. En termes de qualité, la cartographie des processus existe et a été établie suivant les normes théoriques usuelles. Elle repose sur les besoins des clients directs et indirects (étudiants, employeurs ...). Cependant, si cette cartographie est connue des différents acteurs, elle demeure peu vécue de par sa complexité et son niveau de détail (la dernière révision de ce document date de janvier 2013). Avec le temps, des automatismes se sont créés et les procédures jouent généralement le rôle de référentiel et/ou d'outil de passation de charge.
- 7 La représentation des étudiants est assurée par un système de délégués de section, responsables de toutes les communications, entre la coordinatrice de section ff et les étudiants et inversement.
- 8 Il ressort des entretiens que les relations avec le pôle sont considérées comme un lieu de rencontre et d'échanges. L'institut se sent cependant isolé des préoccupations communes de par sa position géographique. *A contrario*, le pôle semble jouer un rôle important en matière de collaboration, de codiplomation et de politique générale.
- 9 A ce jour, l'établissement ne diplôme pas suffisamment de bacheliers en comptabilité pour satisfaire aux

exigences du décret Paysage à l'horizon 2020. Or, la direction est actuellement en négociation pour définir une stratégie afin de faire face à ce risque concret à moyen terme pour la section comptabilité.

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

10 Le comité des experts constate que la taille actuelle de la section comptabilité et l'ambiance conviviale qui y règne permettent une gestion souple et peu formalisée de la qualité, laquelle tient davantage aux compétences des acteurs qu'à l'existence de procédures formelles.

11 Le processus d'amélioration continue est basé sur des réunions de coordination bien suivies par les membres du personnel. Elles se fondent sur l'écoute des parties prenantes et la communication.

12 La coordination de la section est actuellement assurée de manière informelle par un membre du corps professoral. L'importance de ce poste mérite une meilleure visibilité.

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

13 Le comité des experts constate que la majorité des enseignements est confiée à des experts de terrain très motivés et appréciés ; ceux-ci adaptent leur méthodologie de l'enseignement au public cible.

14 Le comité a eu connaissance de l'application qualité, à laquelle tous les enseignants ont accès. Cette dernière permet d'enregistrer toutes les informations utiles à la gestion de la qualité du programme (justification des échecs, rapports d'évaluations, évaluation des unités d'enseignement). Une utilisation accrue de cette base de données dans le cadre de l'amélioration continue permettrait notamment de déceler plus rapidement les abandons et de procéder à des enquêtes sur leurs causes.

15 Les experts notent que la transversalité des enseignements est bien prise en compte. Les acteurs mobilisent la part d'autonomie de l'établissement dans l'adaptation des contenus et dans les méthodes d'enseignements. Les enseignants et la direction ont ensuite la responsabilité de faire remonter leurs commentaires et leurs souhaits en matière d'adaptation des dossiers pédagogiques aux exigences professionnelles vers les organes de décision. Les effets de cette remontée d'informations vers le pouvoir politique s'avèrent cependant peu efficace. Il semble exister un déphasage entre le terrain et les instances politiques.

16 A ce jour, il n'existe pas de collecte systématique d'information qualitative relative aux anciens étudiants. Or, les causes objectives d'abandon et les succès professionnels devraient constituer des éléments essentiels du pilotage du programme. Cette collecte systématique est cependant prévue grâce au logiciel ENORA.

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

17 Le comité constate que la bonne entente au sein de l'équipe permet une communication de proximité. Celle-ci s'effectue entre le personnel et les étudiants par de nombreux canaux. Les canaux sont nombreux (papier, SMS, mail, valves, etc. ...) qui ont chacun leur fonction propre. Les étudiants estiment être bien informés et à temps des activités et du fonctionnement quotidien de l'établissement. Toutefois, l'esprit identitaire et la sécurité mériteraient l'utilisation d'une plateforme commune de communication et la délivrance d'une adresse mail institutionnelle.

18 Le comité remarque aussi que la plateforme « Caroline » existe et permet une communication efficace pour les enseignants vers les étudiants mais n'est pas encore utilisée comme une réelle plateforme d'échange. Par ailleurs, une solution de remplacement (probablement avec Moodle) est en essai avec une section de l'enseignement supérieur.

## RECOMMANDATIONS

- 1 Simplifier la cartographie des processus afin qu'elle colle au mieux avec la réalité du terrain.
- 2 Se préparer aux conséquences du décret « Paysage » en termes de nombre d'étudiants diplômés et mettre en place les synergies nécessaires pour 2020.
- 3 Recueillir des informations qualitatives relatives aux anciens étudiants et les exploiter.
- 4 Créer un poste de coordinateur pédagogique pour la section « comptabilité ».
- 5 Utiliser les données qualité, notamment en provenance de la base de données « qualité », pour le pilotage du programme.
- 6 Explorer les possibilités de la plateforme existante « Claroline » ou la future MOODLE et l'utiliser comme plateforme d'échanges réelle et complète entre étudiants et professeurs.
- 7 Donner une adresse mail à chaque membre du personnel et à chaque étudiant, ce qui favoriserait un esprit identitaire et une sécurité accrue.
- 8 Tisser des liens plus étroits avec le pôle Liège-Luxembourg.

## 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 constate que le programme répond aux attentes du milieu professionnel : la renommée de l'établissement, l'employabilité des étudiants à l'issue de leur cursus et l'engagement par des employeurs au terme du stage en constituent la preuve. De plus, l'institut -et plus particulièrement la section- profitent de la proximité géographique avec le Grand-Duché de Luxembourg, qui représente un bassin d'emploi très important pour les futurs diplômés de l'établissement. La nécessité d'adapter le programme aux attentes du monde de l'entreprise est donc un souci permanent de la direction et des enseignants. Afin de garantir au mieux la pertinence du programme dans cet environnement particulier, il serait cependant souhaitable d'armer les étudiants vis-à-vis des spécificités fiscales et juridiques propres au Grand-Duché de Luxembourg. Notons que certains chargés de cours abordent déjà les spécificités grand-ducales de manière ponctuelle dans certains cours.
- 2 Les employeurs que nous avons rencontrés apprécient le « savoir être » des étudiants avec lesquels ils ont été en contact. Ils constatent également un niveau des connaissances linguistiques correspondant aux exigences minimales.
- 3 La recherche documentaire est présente dans le cursus et utilisée par les enseignants afin d'illustrer leurs cours. Il s'agit d'une pratique importante, non seulement pour la rédaction de rapports professionnels, mais aussi pour aider l'étudiant lors de la rédaction de son travail de fin d'études.
- 4 Le comité apprécie que les maîtres de stage et les membres extérieurs des jurys, par les apports qu'ils effectuent lors de leurs interventions et les remarques qu'ils formulent en matière de compétences acquises par les étudiants, participent de manière informelle à la validation des contenus de cours. Cette bonne pratique permet aux enseignants de s'ajuster à la demande des entreprises en matière de formation.

##### [Information et communication externe]

- 5 Le comité souligne les efforts déployés au travers du site INTERNET qui contient un onglet qualité et qui constitue le canal principal de la communication externe de l'établissement.
- 6 La communication externe représente néanmoins un point faible et une opportunité de l'établissement, en particulier en ce qui concerne sa visibilité globale, en effet, le Grand-Duché du Luxembourg constitue un marché d'étudiants potentiels car la diplomation en comptabilité, en horaire décalé, n'existe pas dans ce pays aux portes d'Arlon. Notons qu'elle existe en cours de jour.
- 7 Le comité regrette l'absence d'une organisation structurée d'anciens étudiants. Les anciens sont les ambassadeurs de l'école et, de plus, peuvent donner un avis sur la pertinence du cursus reçu.
- 8 Tout en reconnaissant l'utilité du recours aux réseaux sociaux dans la transmission des informations, le comité des experts déconseille l'implication officielle de la direction et des enseignants dans ces dispositifs. La direction est cependant consciente du danger latent de l'utilisation de « Facebook ».

- 1 Encourager la section à utiliser les 20% d'autonomie pour sensibiliser les étudiants aux spécificités fiscales et légales luxembourgeoises.
- 2 Mettre en avant les forces indéniables et spécificités de l'établissement dans une politique structurée de communication vers l'extérieur. Utiliser les anciens étudiants comme ambassadeurs de l'école.
- 3 Créer un cercle d'anciens étudiants qui seraient en contact avec les étudiants en cours d'études, ainsi qu'avec les enseignants.

### 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 : Acquis d'apprentissage du programme

Dimension 3.2 : Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage

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

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

#### CONSTATS ET ANALYSE

##### [Acquis d'apprentissage du programme]

- 1 Le comité constate, sur base des témoignages des anciens étudiants et des employeurs, que les acquis d'apprentissage sont atteints par les étudiants. De plus, les employeurs saluent la rapidité d'intégration au travail des stagiaires qui allient savoir-faire et savoir-être au sortir de leur cursus théorique.
- 2 Le comité apprécie l'intégration d'experts professionnels au sein des unités d'enseignement qui permet de suivre l'actualité comptable et juridique au sein des cours. Les cours sont ainsi adaptés aux exigences de l'employeur, mais aussi aux spécificités du public étudiant, constitué majoritairement de travailleurs prolongeant leur journée par des cours de spécialisation. Les cours sont donc pratiques et adaptés à la vie professionnelle.
- 3 La charge de travail demandée est importante. Cependant, les modalités d'apprentissage permettent d'assimiler l'essentiel de la matière durant les séances de présentiel.

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

- 4 En matière de stages, le comité constate :
  - a. Que les étudiants sont informés et disposent d'une procédure complète leur permettant de réaliser leurs deux stages (le stage d'intégration et le stage d'insertion professionnelle) de la manière la plus profitable possible. Il est notamment possible de joindre les deux stages, afin de maximaliser l'attrait de leur candidature auprès d'un employeur.
  - b. Que la durée du stage (neuf semaines au total dont seulement trois pour le stage d'insertion) est jugée trop courte par les entreprises afin que les étudiants en retirent une réelle plus-value dans leur cursus.
  - c. Que l'évaluation du stage est réalisée en partenariat avec l'entreprise d'accueil et qu'un retour d'expériences est donné à l'étudiant sur base d'un rapport de stage complété par l'étudiant et le maître de stage ; une grille d'évaluation est connue de toutes les parties prenantes.
  - d. Qu'un aménagement du stage est prévu pour les étudiants ayant un emploi : ceux-ci sont dispensés du stage insertion sur présentation du contrat de travail.
  - e. Qu'un agencement du stage est également prévu pour le stage d'intégration des étudiants à l'emploi, ce dernier pouvant s'effectuer au sein de leur entreprise dans le département comptable.
  - f. Que la priorité est donnée à une recherche personnelle du lieu de stage. En cas de besoin, les étudiants peuvent également profiter des réseaux personnels de plusieurs enseignants. Cette procédure, tout en garantissant l'accès aux stages grâce à la « réserve » constituée par les enseignants, permet à l'étudiant de se mettre en situation de demandeur d'emploi en réalisant les démarches nécessaires à la réalisation de son stage.

- g. L'organisation des stages est donc jugée comme très positive par le comité des experts qui en apprécient l'organisation ainsi que les apports pédagogiques pour l'étudiant.
- 5 En ce qui concerne l'épreuve intégrée (EI), le comité constate les pratiques suivantes :
- a. L'EI est considérée comme pertinente, bien encadrée et constitue par la suite une carte de visite auprès d'un employeur potentiel. Le comité souligne et apprécie la diversité et l'originalité des sujets dont il a pris connaissance.
  - b. Les consignes sont claires et dûment explicitées en début d'année. Le choix du sujet de l'EI est laissé à l'étudiant et confirmé rapidement par une commission d'enseignants. Le comité constate avec plaisir que deux ateliers méthodologiques sont prévus afin d'aider l'étudiant dans la rédaction et la planification de son travail.
  - c. Le comité apprécie la préparation écrite qui est prévue préalablement à la présentation de l'EI ainsi qu'une épreuve « blanche » permettant d'effectuer les réglages finaux avant l'évaluation finale du travail.
  - d. Peu d'étudiants présentent leur EI dans la foulée des cours, bien souvent pour des raisons socio-professionnelles. Ce délai dans la présentation de l'épreuve est aussi une source d'abandons.
  - e. Les professeurs sont très disponibles et dispensent une aide effective à la réalisation de l'épreuve intégrée. La possibilité est offerte d'avoir deux promoteurs pour le même sujet de TFE.
  - f. Il existe des dispositifs informels d'aide mutuelle entre étudiants.
  - g. Le jury d'évaluation de l'EI est composé de professeurs et d'un jury extérieur à l'institut.
  - h. En matière de plagiat, il n'est pas fait usage de logiciel de détection.

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

- 6 Le comité remarque qu'une réflexion importante en termes d'agencement du programme a été initiée par les parties prenantes de l'établissement et relève de nombreuses bonnes pratiques et initiatives pédagogiques. L'établissement fait usage du système des ECTS et ceux-ci représente un bon indicateur de la charge de travail demandée.
- 7 Le comité s'interroge sur la charge hebdomadaire en présentiel résultant de l'agencement actuel des horaires de cours. Une organisation sur 4 à 5 soirs par semaine plus le samedi matin représente une charge incompatible avec la vie familiale et professionnelle. Par contre, le comité apprécie la bonne organisation des cours. Bien que fort lourd, l'horaire tente, au mieux de s'adapter aux besoins des étudiants.
- 8 La bis-annualisation des enseignements provoque, en fonction de la date d'entrée de l'étudiant, soit un handicap, soit un effet d'aubaine. En effet, suivant l'année d'entrée en formation les étudiants ont la chance de suivre les cours qui sont dispensés cette année-là ou pas.
- 9 Le comité remarque que l'organisation des cours permet des économies d'échelle. En effet, d'autres bacheliers possédant les mêmes cours que le bachelier en comptabilité, cela permet de grouper des sections pour un même enseignement et donc de réaliser des économies d'heures de présentiel pour les enseignants. Elle permet également un enseignement « sur mesure » en autorisant un étudiant à suivre un cours dans une autre section, ce qui compense partiellement les inconvénients liés à la bis-annualisation.

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

- 10 Le comité des experts apprécie l'information claire et précise donnée aux étudiants en matière d'exigences des cours et des compétences à atteindre. A cet égard, la fiche de cours fait l'objet d'un vrai contrat signé par l'étudiant.
- 11 Le comité souligne que les membres extérieurs des jurys des épreuves intégrées sont clairement informés sur les modalités d'évaluation.
- 12 La grille d'évaluation des stages ainsi que les consignes transmises aux étudiants permettent une objectivation des critères d'évaluation.
- 13 Le comité apprécie que seule la présence physique de l'étudiant vaille pour inscription à une épreuve. Une inscription administrative étant bien entendu obligatoire.

#### *RECOMMANDATIONS*

- 1 Veiller à l'équilibrage de la charge de travail des étudiants.
- 2 Organiser des examens pour les cours non organisés pour cause de bis-annualisation des cours en deuxième ou troisième bloc.
- 3 Acquérir ou utiliser un logiciel permettant de détecter les plagiat, au besoin en le mutualisant avec une autre institution du pôle.

#### 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 les compétences et la mobilisation des membres du personnel rencontrés qu'il soit enseignant, administratif ou de direction. L'équipe pédagogique dispose, en outre, d'une expérience de terrain importante.
- 2 La section comptabilité compte une dizaine d'enseignants pour les trois niveaux qui se partagent 1800 périodes d'enseignement, y compris les 360 périodes dédiées aux stages. Certains cours ne sont organisés qu'une année sur deux. Les étudiants de deuxième et troisième niveaux sont donc toujours réunis.
- 3 Le comité apprécie que les modalités d'attribution des cours s'effectuent en fonction des spécialités des enseignants et sont discutées en équipes. Il constate une stabilité dans le corps enseignant ainsi qu'une pyramide des âges qui n'impliquera pas une sortie massive de membres du personnel en un moment donné.
- 4 La taille des équipes d'enseignants est à la fois une force car elle privilégie le dialogue et l'écoute, basés principalement sur la grande motivation des personnes. Toutefois, elle représente également un risque potentiel dans le cas d'une éventuelle défection.
- 5 Le comité constate la disponibilité continue et suffisante du personnel administratif, rendu possible par l'organisation de l'institut.
- 6 Les enseignants experts, de par les obligations liées à leur profession de fiscaliste, d'agent du fisc ou d'expert-comptable, bénéficient d'une mise à jour « automatique » de leurs connaissances par leur pratique professionnelle quotidienne.
- 7 L'établissement consacre un horaire mi-temps à la gestion de la qualité.

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

- 8 Le comité des experts peut constater l'attribution de ressources adéquates et adaptées à l'atteinte des acquis d'apprentissage en matière de locaux de cours et d'informatique.
- 9 Le comité déplore un manque de locaux de convivialité disponibles pour l'étude ainsi que pour des rencontres personnalisées avec les étudiants.
- 10 Bien que les étudiants disposent d'un accès aux salles informatiques et à INTERNET, ces derniers ne disposent pas d'accès aux bases de données professionnelles. Il n'existe pas de bibliothèque ni de centre de documentation propre à la section où l'étudiant aurait accès à des périodiques professionnels. Ceci ne peut que nuire à l'esprit de recherche documentaire que devrait acquérir tout étudiant en fin de cycle et qui constitue une exigence d'un enseignement de niveau six selon les standards belges et européens.
- 11 Le comité des experts souligne l'importance d'une plateforme d'e-learning homogène et obligatoire pour

tous les enseignements. Tous les enseignants devraient mettre leurs documents en ligne ; cela constituerait un avantage supplémentaire pour des adultes en reprise d'études.

- 12 Le comité apprécie l'utilisation du logiciel de gestion ENORA, imposé par le pouvoir organisateur et qui représente une aide administrative indispensable au bon fonctionnement de l'institut.
- 13 En matière d'apprentissage de la comptabilité, le logiciel BOB50 est un choix judicieux et utile mais devrait être complété par d'autres logiciels utilisés dans le monde des affaires.

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

- 14 Le comité des experts souligne l'existence de procédés d'aide à la réussite. Les enseignants sont à disposition des étudiants pour des exercices complémentaires ou des remédiations sur la matière, en dehors des cours.
- 15 De même, la valorisation des acquis de l'expérience existe au sein de l'institut mais, au vu du nombre d'étudiants introduisant un dossier, elle semble à ce jour sous exploitée.
- 16 Le Comité souligne aussi le travail réalisé pour gérer le parcours de l'étudiant et l'attention qui est portée à cette question par le personnel administratif.
- 17 Le logiciel ENORA utilisé est un outil informatique indispensable au suivi systématique et objectif du parcours des étudiants.
- 18 La mauvaise maîtrise de la langue française est dénoncée principalement par les enseignants, tant pour la rédaction des TFE que pour la compréhension des questions de tests, d'exercices ou d'examens.
- 19 Le comité des experts remarque que le décrochage scolaire est une préoccupation importante de la direction et de l'équipe enseignante. Le comité constate cependant que peu d'étudiants terminent leur cycle de formation. Sur une trentaine d'étudiants qui entament la première année, en règle générale seuls huit obtiennent leur diplôme. Les raisons semblent être principalement d'ordre socio-professionnel, mais aussi le manque de conscience de l'effort à fournir en dehors de l'assistance au cours.

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

- 20 Le comité note qu'un logiciel de récolte et de centralisation des données utiles au pilotage des programmes est utilisé : taux d'abandon, de réussite, suivi des cohortes.
- 21 Les données relatives au parcours professionnel des anciens étudiants ne sont pas relevées systématiquement. Un lien fort entre anciens étudiants et l'institut, représenterait une source de richesses pour l'enseignement, les stages et les travaux de fin d'études.
- 22 De même, il n'existe aucun réseau formalisé avec les employeurs. Ce réseau s'avérerait cependant fort utile à la diversification des stages, au devenir des étudiants et à la réflexion sur les programmes.
- 23 L'évaluation des enseignements par les étudiants est réelle et systématique.
- 24 La démonstration du dispositif mis en place (ENORA) et l'utilisation qui en est faite a permis au comité d'experts de constater les avantages importants présentés par cette application informatique (réduction de la charge de travail du secrétariat ainsi qu'une centralisation efficace des données), ainsi que les fonctionnalités existantes en matière de gestion du parcours étudiants.

- 1 Encourager l'établissement à s'interroger sur les moyens de pérenniser la qualité actuelle de l'enseignement.
- 2 Donner conscience, aux étudiants entamant le cursus de l'effort à fournir tout au long des trois années de cours.
- 3 Maintenir ses efforts en vue de la création d'un centre de documentation physique ou virtuel et/ou faciliter l'accès à d'autres centres de documentation.
- 4 Compléter l'utilisation des logiciels comptables par d'autres logiciels couramment utilisés dans la profession.
- 5 Inciter les étudiants à suivre des cours de français dans d'autres sections de l'institut.
- 6 Organiser des séances de propédeutique.
- 7 Mettre en place un réel système de collecte d'information, systématique et sur le long terme, notamment auprès des anciens étudiants et les exploiter.
- 8 Former à la pédagogie les futurs experts qui en feraient la demande. En effet, ceux-ci ne possèdent pas nécessairement un titre pédagogique (CAP). Notons que l'équipe actuelle a, dans sa majorité, suivi cette formation, en ce compris les experts.

## Critère 5

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

Dimension 5.1 : Méthodologie de l'autoévaluation

Dimension 5.2 : Analyse SWOT

Dimension 5.3 : Plan d'action et suivi

#### CONSTATS ET ANALYSE

##### [Méthodologie de l'autoévaluation]

- 1 Le comité d'expert note la participation active de toutes parties prenantes à l'auto évaluation basée sur des fondements théoriques.
- 2 L'exercice et l'analyse d'autoévaluation ont été effectués par réunion de groupes et par réponse à des questionnaires envoyés aux participants et agrégés par la coordinatrice

##### [Analyse SWOT]

- 3 Le comité apprécie que les forces et les faiblesses aient été formulées sans réserve mais note que la partie « faiblesses » apparaît décharnée. Le comité constate la participation des enseignants et des étudiants à l'élaboration de l'analyse SWOT, démontrant l'implication des parties prenantes dans le processus de gestion de la qualité.

##### [Plan d'action et suivi]

- 4 Le comité note qu'un plan d'action existe et qu'il a été construit sur trois axes avec l'implication des parties prenantes.
- 5 En ce qui concerne la construction du plan d'actions, celui-ci a été découpé en actions élémentaires déterminant les responsables de l'action ainsi que les échéances, mais ne comporte pas d'indicateurs d'accomplissement. Le comité apprécie que des choix prioritaires aient été déterminés avec fixations de réunions de travail. Le comité constate que l'un des principaux obstacles consiste à trouver des dates convenant aux différentes parties.
- 6 La simplification de la démarche qualité « historique » est un objectif identifié par la responsable qualité.

#### RECOMMANDATIONS

- 1 Développer l'aspect faiblesses dans l'analyse SWOT.
- 2 Inclure des indicateurs d'accomplissement dans la SWOT.
- 3 Poursuivre la simplification dans la formalisation de la démarche qualité (cartographie des processus) et suivre le plan d'actions.
- 4 Poursuivre le plan d'actions tel qu'il a été défini.

## **CONCLUSION**

La démarche qualité de l'institut d'enseignement de promotion sociale se base sur des fondements théoriques sérieux et a fait l'objet d'un travail collectif où toutes les parties prenantes de l'institut ont collaboré activement. Un plan d'actions réaliste a été établi et des choix prioritaires ont été déterminés collégialement. Il conviendrait toutefois de simplifier certaines procédures.

S'appuyant sur des experts de terrain et sur un corps enseignant motivé, les acquis d'apprentissages sont atteints et les étudiants allient savoir-faire et savoir-être dès leur entrée dans la vie professionnelle. De bonnes pratiques ont été remarquées, telles que le suivi des stages et la préparation de l'épreuve intégrée. Cependant le comité encourage l'établissement à encore mieux suivre les étudiants de diminuer le taux d'abandons.

Enfin le comité encourage l'institut à réfléchir à la stratégie à suivre afin de se préparer aux conséquences du décret paysage en termes de nombre de diplômés et mettre en place les synergies nécessaires pour 2020.

## EN SYNTHÈSE

Points forts	Points d'amélioration
<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Communication interne de qualité</li> <li>⇒ Un esprit collectif d'amélioration de la qualité</li> <li>⇒ Corps enseignant motivé et à l'écoute de l'étudiant</li> <li>⇒ Bonne connaissance des étudiants et de leurs besoins</li> <li>⇒ Présence d'experts de terrain</li> <li>⇒ Application permettant le suivi du parcours étudiant</li> <li>⇒ L'aide au TFE et les séances de méthodologie</li> <li>⇒ Le déroulement des stages</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ meilleure utilisation de « Claroline »</li> <li>⇒ collecte systématique d'informations sur les anciens</li> <li>⇒ pas d'organisation d'anciens étudiants</li> <li>⇒ pas de bibliothèque et de centre de documentation</li> <li>⇒ pas d'initiation au parcours d'étudiant (propédeutique)</li> <li>⇒ peu de présentation de l'épreuve intégrée dans les temps</li> <li>⇒ décrochage scolaire</li> </ul>

Opportunités	Risques
<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Positionnement par rapport au Grand Duché de Luxembourg</li> <li>⇒ Pas de formation diplômante en comptabilité au Grand-Duché</li> <li>⇒ Siège au pôle Liège Luxembourg</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Les objectifs à l'horizon 2020 présents dans le décret Paysage</li> <li>⇒ L'éloignement géographique du pôle Liège Luxembourg</li> </ul>

Récapitulatif des recommandations
<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Simplifier la cartographie des processus afin qu'elle colle au mieux avec la réalité du terrain</li> <li>⇒ Se préparer aux conséquences du décret paysage en termes de nombre de diplômés et mettre en place les synergies nécessaires pour 2020</li> <li>⇒ Recueillir des informations qualitatives relatives aux anciens étudiants</li> <li>⇒ Créer un de coordinateur de section « comptabilité »</li> <li>⇒ Utiliser les données qualité, notamment en provenance de la base de données « qualité », pour le pilotage du programme</li> <li>⇒ Explorer les possibilités de la plateforme existante « Claroline » ou MOODLE et l'utiliser comme plateforme d'échanges réelle et complète entre étudiants et professeurs</li> <li>⇒ Donner une adresse mail à chaque membre du personnel et à chaque étudiant</li> <li>⇒ Tisser des liens plus étroits avec le pôle Liège Luxembourg</li> <li>⇒ Encourager la section à utiliser les 20% d'autonomie pour sensibiliser les étudiants aux spécificités fiscales et légales luxembourgeoises</li> <li>⇒ Mettre en avant les forces indéniables et spécificités de l'établissement dans une politique structurée de communication vers l'extérieur</li> <li>⇒ Veiller à l'équilibre de la charge de travail des étudiants et à la pertinence des ECTS</li> <li>⇒ Organiser des examens pour les cours non organisés pour cause de bis-annualisation des cours en deuxième ou troisième bloc</li> <li>⇒ Acquérir ou utiliser un logiciel permettant de détecter les plagiat</li> <li>⇒ Revoir la charge hebdomadaire de présentiel afin de se prémunir du décrochage scolaire</li> <li>⇒ Encourager l'établissement à s'interroger sur les moyens de pérenniser la qualité actuelle de l'enseignement</li> <li>⇒ Maintenir ses efforts en vue de la création d'un centre de documentation physique ou virtuel</li> <li>⇒ Compléter l'utilisation des logiciels comptables par d'autres logiciels couramment utilisés dans la profession</li> <li>⇒ Inciter les étudiants à suivre des cours de français dans d'autres sections de l'institut</li> </ul>

- ⇒ Organiser des séances de propédeutique
- ⇒ Mettre en place un réel système de collecte d'information, systématique et sur le long terme, notamment auprès des anciens étudiants. Développer l'aspect faiblesses dans l'analyse SWOT
- ⇒ Poursuivre la simplification dans la formalisation de la démarche qualité (cartographie des processus) et suivre le plan d'actions
- ⇒ Poursuivre le plan d'actions tel que défini

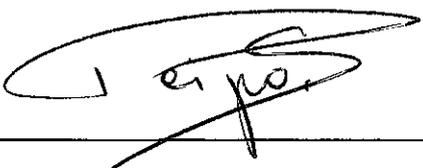
**Droit de réponse de l'établissement évalué**

*Commentaire général éventuel : Pas de commentaires*

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

Critère	Rubrique <sup>1</sup>	Point <sup>2</sup>	Observation de fond

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

Patricia Reinois  
 Directrice  


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

Gaëlle Thiltges  
 Coordonnateur  


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