



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

RAPPORT D'ÉVALUATION CONTINUE

Cluster Comptabilité

Bachelier en Comptabilité, option
gestion

Collège Technique des Aumôniers du
Travail de Charleroi (ATC)

Fabrice HÉNARD
Florine CHASLAIN
Denis CORMIER

7 juillet 2023

Table des matières

Comptabilité : Collège Technique des Aumôniers du Travail de Charleroi	3
Synthèse	4
Introduction : principales évolutions de contexte depuis l'évaluation initiale.....	7
Critère A.....	8
Critère B.....	12
Critère C.....	16
Conclusion	18
Droit de réponse de l'établissement.....	19

Comptabilité : Collège Technique des Aumôniers du Travail de Charleroi

Contexte de l'évaluation

L'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur (AEQES) a procédé en 2022-2023 à l'évaluation continue du cursus « Comptabilité ». Cette évaluation se situe dans la continuité de l'évaluation précédente de ce cursus, organisée en 2016-2017.

Dans ce cadre, le comité d'évaluation continue, mandaté par l'AEQES et accompagné par un membre de la Cellule exécutive, a mené une visite sur site, le 16 décembre 2022 au Collège Technique des Aumôniers du Travail de Charleroi (ATC). Le présent rapport rend compte des conclusions auxquelles sont parvenus les experts après la lecture du dossier d'avancement remis par l'entité et à l'issue des entretiens, des observations réalisées et de la consultation des documents mis à disposition. Bien que l'objet de la présente évaluation continue soit le bachelier en Comptabilité, option gestion, la visite (et le rapport qui en découle) ne constitue pas une nouvelle évaluation complète du programme ; elle vise à mettre en lumière l'état de réalisation du plan d'action établi suite à la visite de 2016-2017 ainsi qu'un ensemble de recommandations en vue de l'amélioration de la culture qualité. En ce sens, le rapport comporte des éléments spécifiques au programme ainsi que des recommandations plus générales sur la gestion du programme, la démarche qualité qui s'y rapporte et la culture qualité.

Le comité des experts tient à souligner la parfaite coopération de la coordination qualité et des autorités académiques concernées à cette étape du processus d'évaluation. Il désire aussi remercier les membres de la direction, les membres du personnel enseignant et les étudiants qui ont participé aux entrevues et qui ont témoigné avec franchise et ouverture de leur expérience.

Composition du comité¹

- Fabrice Hénard, expert en gestion de la qualité et président du comité
- Florine Chaslain, experte étudiante
- Denis Cormier, expert de la profession

¹ Un résumé du *curriculum vitae* des experts est disponible sur le site internet de l'AEQES : http://aeqes.be/experts_comites.cfm.

Synthèse

FORCES PRINCIPALES

- Bonne capacité de réaction pendant la pandémie et dans l'accompagnement de la digitalisation des services
- Solide plan d'action et révision pertinente de ce plan
- Volonté d'adopter un mode de gouvernance participatif
- Chantier en cours pour le plan d'accompagnement personnalisé des étudiants
- Système de délégués bien en place

FAIBLESSES PRINCIPALES

- Méconnaissance de certaines parties prenantes du rôle des relais (coordination qualité / section)
- Peu de retours des parties prenantes externes (*alumni*, employeurs) sur la formation
- Manque de formalisation et de systématisation des EEE
- Manque d'outils pédagogiques pour adapter davantage la pédagogie au public
- Circulation de l'information peu fluide
- Manque d'un « vrai » service d'aide à la réussite

OPPORTUNITÉS

- Fin de la co-diplomation
- Future coopération avec la Cité des métiers

MENACES

- Forte concurrence du bachelier en Comptabilité avec un autre établissement à proximité
- Vétusté des infrastructures et équipements
[*Droit de réponse de l'établissement*](#)

RECOMMANDATIONS PRINCIPALES

- 1 Lancer le chantier de révision de la charte qualité, dans le souci de mieux clarifier les responsabilités de l'ensemble de la communauté de l'établissement, de préciser les attendus par rapport à la démarche qualité.
- 2 Envisager un accompagnement plus étroit de l'ensemble des parties prenantes sur l'intérêt de s'impliquer dans la démarche qualité.
- 3 Conforter la fonction de délégué de classe, pour assurer une interface complémentaire, avec la direction et les coordinations.
- 4 Renforcer le rôle de la coordination de section dans la formation continue des enseignants mais en repensant préalablement la fonction (objectifs spécifiques pour la section Comptabilité).

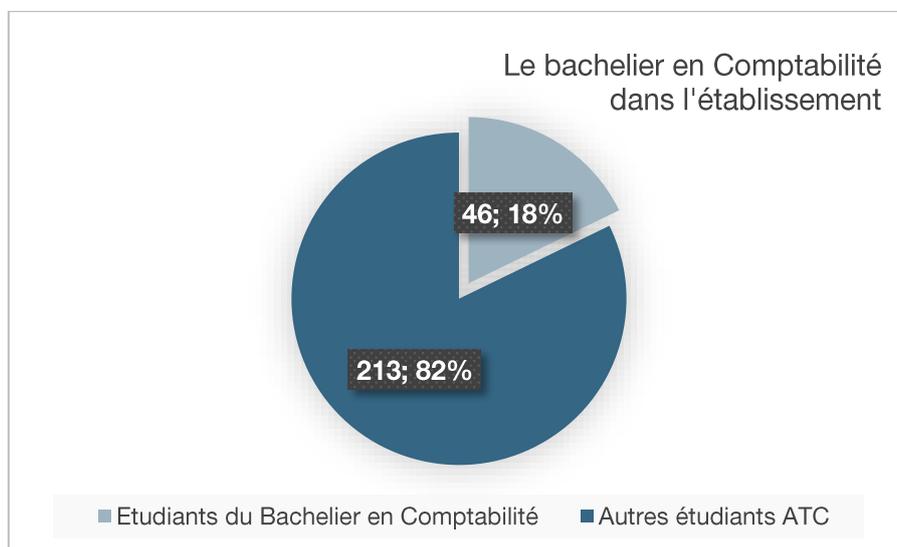
- 5 Renforcer l'interaction entre la coordination qualité et la coordination de section pour un meilleur accompagnement des enseignants et la mise à leur disposition de méthodes et outils pédagogiques.
- 6 Poursuivre la réflexion en cours sur le dispositif d'aide à la réussite, qui n'existe pas en tant que tel dans l'établissement.
- 7 Établir un système de collecte et d'analyse d'informations auprès des *alumni* et des employeurs (ayant supervisé des étudiants en stage ou recrutés des diplômés de cette section).
- 8 Renforcer la qualité de l'accueil pour servir l'ensemble des étudiants de manière égale, notamment l'information sur l'organisation de la formation, les dispositifs en place (exemple VAE), les changements d'horaires et de locaux.

Présentation de l'établissement et du programme évalué

Le Collège technique des Aumôniers du Travail de Charleroi (ATC) a été créé au début du XX^e siècle (1901). Il fait partie du réseau libre subventionné et a comme pouvoir organisateur l'ASBL éponyme.

L'ATC offre 17 formations de type court (de deux semaines à trois ans) couvrant différents niveaux (secondaire et supérieur) et domaines (agents de sécurité, soudure, menuiserie, certificat d'aptitudes pédagogiques, technicien informatique, etc.). Parmi celles-ci, l'établissement propose deux bacheliers : un en Comptabilité et un en Informatique de gestion. Ces programmes sont organisés en cours du soir, facilitant ainsi l'accès à un public d'étudiants travailleurs.

En 2020-2021, 46 étudiants étaient inscrits dans le bachelier en Comptabilité, soit 18 % des effectifs de l'enseignement supérieur de l'ATC².



² Source : dossier d'avancement de l'établissement, année de référence : 2020-2021.

Introduction : principales évolutions de contexte depuis l'évaluation initiale

L'évaluation continue du 16 décembre 2022 s'est déroulée dans un climat rasséréiné par rapport à l'évaluation initiale de 2016-2017. La nouvelle direction a pris ses marques, des fonctions de coordination ont été créées et sont dorénavant fonctionnelles. La coordination qualité semble stabilisée également, après une période de *turn over* important ces dernières années, limitant la possibilité de l'établissement de mettre en œuvre son plan d'action.

En outre, cette évaluation de suivi s'est tenue après la fin de la co-diplomation, qui constituait davantage de contraintes que d'avantages pour l'établissement et représentait une faible valeur ajoutée pour l'étudiant. Enfin, la période de pandémie a freiné les évolutions souhaitées, telles que le plan d'action initial les avait prévues. Ce plan a depuis été revu avec le Plan d'Action Actualisé (PAA). Pour autant, la majeure partie des recommandations du rapport initial ont été prises en compte et font l'objet d'une opérationnalisation prudente.

Il s'agit aujourd'hui de continuer à structurer la démarche qualité en fonction des forces en présence sous l'impulsion de la direction avec les coordinations qualité et de section.

Critère A

L'établissement/l'entité s'est engagé(e) dans une démarche d'amélioration continue adaptée à ses objectifs et s'appuyant sur des choix motivés, notamment en regard des recommandations de l'évaluation externe. Cette démarche est explicite et se fait avec la participation des parties prenantes, internes et externes à l'établissement/l'entité.

CONSTATS ET ANALYSES

Démarche d'amélioration continue : fonctionnement et caractère pérenne

- 1 Depuis la dernière évaluation, l'établissement s'est attaché à actualiser son analyse SWOT et à impliquer l'ensemble des parties prenantes (enseignants, étudiants) dans sa révision. Cette démarche a permis de requestionner le diagnostic posé lors de l'évaluation initiale, mais élaboré dans un climat peu serein et une gouvernance alors peu stabilisée.
- 2 L'exercice d'actualisation de l'analyse SWOT a été considéré comme une démarche de co-construction d'un diagnostic, qui est ensuite partagé par la communauté. Ce partage se réalise dans une logique familiale et peu institutionnalisée grâce à la « porte ouverte » et à l'usage d'une plateforme employée pour informer et faire savoir. Son fonctionnement se base sur une bonne coordination entre la direction et le secrétariat.
- 3 L'établissement argumente sérieusement la fin de la co-diplomation et rejoint en cela le constat établi dans le rapport initial.
- 4 L'absence d'étudiants de bloc 2 et 3 lors de la visite n'a pas permis au comité de se forger un avis plus fondé sur la vision des étudiants à l'égard de la démarche qualité et son évolution. Les étudiants de bloc 1 étaient en général très satisfaits des enseignements procurés et de la disponibilité des professeurs, mais n'avaient en revanche que trop peu de recul sur l'ensemble des services, notamment sur l'aide à la réussite ou la valorisation des acquis d'expérience qui est pourtant une des politiques décrites comme phares par les membres de la qualité.
- 5 La pandémie a été considérée par l'établissement comme un vecteur de modernisation, notamment dans la digitalisation des services et l'enseignement en ligne. Le comité salue la capacité de réaction de l'établissement, qui a permis d'assurer la continuité des formations et a porté la réflexion sur la modernisation possible des pédagogies. Avec des moyens relativement limités, l'établissement a accompagné les enseignants dans cette mutation numérique, à grande vitesse. La plateforme *GoogleClassroom* est un réel instrument de modernisation (par exemple il existe aujourd'hui une *classroom* pour le secrétariat étudiant et une autre pour le secrétariat enseignant spécifiquement pour le bachelier en Comptabilité).

Stratégie et priorisation des objectifs de l'établissement et de l'entité

- 6 L'établissement a cherché à progresser dans sa démarche qualité avec les parties prenantes, et en premier lieu les enseignants. Le risque était de faire évoluer la direction sans que les enseignants se sentent concernés. Les leçons ont été apprises sur les projets qui n'ont pas abouti par manque d'adhésion du personnel. Aussi, la nouvelle direction a cherché à consulter davantage, même si cela prend encore des modalités informelles. Le résultat est réel puisque les enseignants, qu'ils soient professeurs ou intervenants professionnels, ont montré une sensibilité à l'amélioration de la qualité de leur établissement et du programme, sans se limiter au champ de leur unité d'enseignement (UE).
- 7 Le plan d'action datant de l'évaluation initiale a été réévalué à l'aune de la nouvelle SWOT. Les grandes orientations ont été conservées, et un grand nombre d'actions ont été mises en œuvre, malgré les rotations de personnels à la coordination qualité, et la pandémie. Ces dernières années, la direction a adapté son plan d'action de façon pragmatique. Les conditions sous-jacentes au plan d'action avaient fortement changé après la pandémie, les rotations de personnels, la fin de la co-diplomation, et la stabilisation de la direction. Aussi, la direction a pris en compte les propositions des coordinations, les remarques des enseignants et des étudiants, pour infléchir certaines actions lorsque cela semblait pertinent. Sans bouleverser la structure ni les grands objectifs du plan d'action, une certaine souplesse a été donnée dans la mise en œuvre des actions : amendement ou refonte des activités prévues, révision des indicateurs. Ce travail de révision est particulièrement bien documenté dans le plan d'action révisé, dénommé Plan d'Action Réactualisé (PAA) transmis au comité.

Caractère explicite de la démarche d'amélioration continue

- 8 Le comité salue la volonté de l'établissement d'instaurer une culture de gouvernance participative. La communauté est considérée au sens large par la direction, incluant les enseignants, les services administratifs et techniques, les étudiants et aussi les partenaires impliqués dans les formations et la gestion de l'établissement. La direction interagit avec cet écosystème, en développant les consultations, en proposant un nombre croissant d'opportunités d'engagement dans les différents cercles de décision et de réflexion, tout en gardant un cap qui est la stratégie de l'établissement.
- 9 Ce mode de gouvernance participatif commence à porter ses fruits, avec un sentiment d'écoute bien partagé par les enseignants et les services. Les étudiants ont estimé se sentir pris en charge, sans pour autant s'exprimer sur la gouvernance.
- 10 Le comité note que ce mode de gouvernance s'est accompagné d'une utilisation adéquate des moyens de communication, permettant de favoriser des échanges distanciels et de limiter le nombre de réunions sur site. Le travail distanciel fut une des conséquences positives de la pandémie, et la communauté s'est pleinement acculturée à ce mode de fonctionnement. Il est aujourd'hui plus simple de consulter les parties prenantes. Ainsi, l'établissement administre les questionnaires en ligne, s'est adapté au système de courriel e-campus et a renforcé l'utilisation de la plateforme Google.
- 11 Le mode de gouvernance participatif fonctionne bien, car mû par un fort leadership de la direction. La direction, aujourd'hui stabilisée, coopère avec les coordinations qui constituent autant de relais, pour atteindre l'ensemble des strates de la communauté. Ces relais sont d'abord les coordinations, qui ont la responsabilité de l'assurance

qualité et des sections. Si ces coordinations (de section et qualité) renforcent peu à peu l'interface entre la direction et les parties prenantes (notamment les enseignants), le comité constate que la fonction des coordinations paraît floue aux yeux de certaines parties prenantes. La définition d'un profil de fonction claire est importante, aussi bien pour les personnes concernées, afin qu'elles soient conscientes de leur périmètre d'action, que pour les parties prenantes, qui identifieront plus facilement les relais à leur disposition pour faire remonter leurs points de vue et (éventuellement) problèmes. Le comité souligne cependant aussi la liberté laissée aux coordinations dans la prise d'initiatives, elles peuvent par exemple lancer et conduire des chantiers de réformes (inscrits dans le PAA) et animer sous leur responsabilité les réflexions. Ce fut le cas pour l'adaptation du programme au nouveau dossier pédagogique en Comptabilité.

- 12 Le déploiement de délégués de classe constitue également un type de relais pour la direction – et les coordinations, qu'il s'agira de conforter à l'avenir. La direction informe les étudiants dès leur arrivée dans l'établissement sur la possibilité de devenir délégué de classe et de bénéficier d'un soutien de la coordination de section. La participation des délégués au conseil des études est vue comme un avantage pour la direction, ce que confirme le comité. Lors du conseil des études, il devient possible de régler collectivement des cas individuels et d'apporter une réponse institutionnelle – en sus des remédiations au cas par cas qui se produisent régulièrement entre les délégués et les enseignants. Cependant, le comité note toutefois que la fonction de délégué semble manquer d'attrait en première année, même si les étudiants en sont informés dès leur arrivée dans l'établissement.
- 13 Le comité constate qu'il n'y a effectivement pas une concentration de pouvoirs à la direction, mais plutôt un leadership qui propose des grandes orientations et délègue à des responsables qui connaissent leur champ d'intervention et rendent compte régulièrement à la direction.
- 14 La direction cherche en même temps à conserver le caractère humain voire familial de l'établissement, qui reste son ADN, fort prisé des enseignants, des services et des étudiants. Aussi, la direction évite un excès de formalisation des processus, et continue d'accorder une importance aux rencontres informelles. De même, la direction se veut toujours proche et accessible de toutes les parties prenantes. Ce fut confirmé lors de la visite du comité. Cependant, le comité note que le manque de formalisation peut porter préjudice à certains procédés pourtant cruciaux, comme des réunions entre professeurs et coordination qualité, etc.
- 15 Le comité a donc pu confirmer les orientations impulsées par la direction sur le mode de gouvernance et sa dimension participative de la démarche qualité. Le comité comprend également que la responsabilisation des parties prenantes et leur engagement dans la démarche qualité ne va pas de soi. Il s'agit de bien expliciter qui est responsable de quelles tâches, les rôles, le rapportage, et aussi l'intérêt pour les parties prenantes de s'engager. La direction a bien saisi le risque de s'appuyer sur un nombre réduit de parties prenantes déjà les plus engagées ou celles qui ont davantage d'opportunités (par exemple des enseignants ayant une charge de cours importante à l'ATC, qui sont naturellement plus engagés que ceux ayant quelques unités d'enseignement). L'enjeu pour l'établissement est de parvenir à impliquer un nombre maximal de parties prenantes, pour qu'elles puissent porter la démarche qualité, autant que la direction et les coordinations. La charte qualité existe, elle mériterait d'être actualisée.

- 16 Le comité salue les efforts de dynamisation et de rationalisation de la communication externe sur les réseaux sociaux. La diffusion est plus large qu'auparavant (sur Facebook et bientôt sur LinkedIn), et surtout plus cohérente au niveau de l'établissement. Les portes ouvertes ont également repris en présentiel, et relèvent d'une stratégie d'établissement, qui est jugée pertinente et relevée comme décisive pour le choix de certains étudiants.

RECOMMANDATIONS

- 1 Lancer le chantier de révision de la charte qualité, dans le souci de mieux clarifier les responsabilités de l'ensemble de la communauté de l'établissement, de préciser les attendus par rapport à la démarche qualité.
- 2 Envisager un accompagnement plus étroit de l'ensemble des parties prenantes sur l'intérêt de s'impliquer dans la démarche qualité : la coordination qualité pourrait poursuivre son travail d'information, de renforcement de capacités, appuyer les services et enseignants dans l'animation de la démarche qualité. Ceci passe par un dialogue encore plus fréquent et étroit, la mise à disposition d'outils prêts à l'emploi ou facilement adaptables par les enseignants et les services et également par un peu plus de formalisation, notamment dans l'organisation de réunions régulières avec chaque partie prenante.
- 3 Conforter la fonction de délégué de classe à chaque niveau du bachelier, pour assurer une interface complémentaire, avec la direction et les coordinations.

Critère B

Les évolutions apportées par l'établissement/l'entité contribuent à la dynamique d'amélioration du programme/cluster, en particulier au regard de sa pertinence, de sa cohérence interne, de son efficacité et de son équité. La communication de l'établissement/l'entité est actualisée en conséquence.

CONSTATS ET ANALYSES

Pertinence du programme

- 1 Le comité comprend que l'établissement cherche, via la coordination qualité et de section, à impliquer les enseignants dans la spécification du programme pour le public étudiant de l'ATC. Dans l'Enseignement de Promotion Sociale (EPS), les marges de manœuvre pour adapter les UE sont limitées. Néanmoins, l'établissement cherche à mobiliser les enseignants pour que la formation soit accessible aux étudiants en EPS, sans sacrifier à la qualité du diplôme.
- 2 Afin de mieux répondre aux spécificités du public, l'établissement a renforcé la cellule Valorisation des Acquis de l'Expérience (VAE), afin de la structurer et de proposer un service plus efficace. Le comité a effectivement constaté la structuration de cette cellule, son animation par des enseignants compétents. Les procédures ont été accélérées, par exemple dans les délais de décision.
- 3 En même temps, le comité estime qu'il y a un risque à ce que le dispositif VAE soit méconnu des étudiants. Les services et les enseignants semblent peu au fait de l'existence de la cellule, alors que l'établissement est quand même de petite taille. Si la cellule ne dispose pas de relais ou ne renforce pas la communication interne, il existe une forte probabilité que les étudiants ne soient pas informés. Ensuite, l'établissement doit s'assurer de la qualité de l'accompagnement des postulants à la VAE. La démarche est exigeante, et peut décourager certains étudiants s'ils ne sont pas suffisamment accompagnés dans la préparation du dossier, l'argumentaire à fournir, etc.
- 4 Le comité note qu'actuellement, l'établissement ne dispose guère de retours d'informations externes sur la qualité du programme par les diplômés et les employeurs. Les stages constituent des moments précieux pour vérifier la pertinence du programme, même si le dialogue reste relativement informel et donc peu capitalisé entre l'enseignant et le superviseur dans l'entreprise.
- 5 Les Évaluations de l'Enseignement par les Étudiants (EEE) sont organisées sur initiative des enseignants, qui n'en perçoivent pas toujours l'intérêt – quand bien même chacun interagit avec les étudiants pour s'assurer de l'adéquation de leur UE par rapport aux attentes et aux contraintes d'étude de ces étudiants (souvent salariés ou chargés de famille). La participation des étudiants aux EEE reste assez décevante, le taux de réponse demeure assez bas.
- 6 Le comité note que la réputation de l'établissement et de la section Comptabilité est un atout pour l'attractivité de la formation. Il met toutefois en garde sur la concurrence forte au niveau bachelier. Il serait donc important de garantir cette réputation sur le long terme, en questionnant la pertinence du programme et des acquis d'apprentissage, auprès des bénéficiaires et des utilisateurs.

Cohérence du programme

- 7 Le comité note que la direction et la coordination qualité se sont impliquées pour mobiliser les enseignants sur la mise en œuvre du programme, pour répondre aux attentes des employeurs.
- 8 Dans le même temps, peu d'informations sont collectées auprès des *alumni*, encore mal suivis, et auprès des employeurs. Certes, des échanges qualifiés de productifs, sont faits lors des stages ou des rencontres ad hoc des enseignants avec les employeurs (lors des salons dans la région, Charleroi-Ville Apprenante, ou le salon étudiant SIEP, par exemple). De même, le comité salue la capacité de l'établissement à bien connaître le public étudiant de la région de Charleroi et l'offre de formation en comptabilité sur la région et la FWB. Il reste encore à formaliser un système de retour d'informations sur la qualité du programme en termes d'insertion professionnelle.
- 9 Le comité souligne que les enseignants ont une bonne connaissance des acquis d'apprentissage que les étudiants en Comptabilité devraient acquérir. Leurs cours sont dispensés dans l'optique de former un étudiant directement employable dans le secteur de la comptabilité. Ceci conduit les enseignants à privilégier les aspects pratiques de leur UE, et d'en alléger les dimensions théoriques. D'après eux, les étudiants en sont satisfaits, car ils ont choisi leur formation à l'ATC spécifiquement pour cette orientation pratique.

Efficacité et équité du programme

- 10 L'établissement est confronté à un public qui peut rencontrer des difficultés socioéconomiques. Cette situation n'est pas nouvelle, mais continue de peser sur la capacité de l'établissement à aider tous les étudiants pour qu'ils soient sur un pied d'égalité. Des initiatives en cours sont à saluer, comme le développement des plans d'accompagnement personnalisé pour les étudiants à besoins spécifiques (chantier en cours du PAA). L'établissement cherche également à mieux connaître les motifs d'abandon (une grille a été établie et complétée auprès des étudiants ayant quitté la formation), pour établir une stratégie de remédiation et anticiper ces abandons.
- 11 Un problème principal, bien connu de l'établissement, est la formation pédagogique insuffisante des enseignants. Trop peu sont titulaires des certifications et apprennent leur rôle d'enseignants sur le terrain. Le comité note que l'établissement a cherché à réagir depuis plusieurs années (par exemple en vérifiant les notes d'intentions pédagogiques demandées préalablement au démarrage de chaque UE. En outre, les modalités de recrutements incluent dorénavant une dimension sur la compétence pédagogique et/ou l'engagement de l'enseignant à se former dans ce sens. Le comité note aussi que certains enseignants ont choisi de passer leur CAPAES, encouragé par l'établissement.
- 12 Le comité constate que les enseignants eux-mêmes se sentent concernés, ils craignent parfois de ne pas atteindre leurs objectifs en termes de pédagogie. Les apprenants sont en majorité employés, chargés de famille, ou ont été en échec scolaire. Ils exigent une attention toute particulière. Les enseignants de la formation Comptabilité sont pleinement investis et n'hésitent pas à passer du temps auprès des étudiants demandeurs. En revanche, ils manquent encore d'outils et de méthodes pour s'assurer que la pédagogie est adaptée. Le risque est que chaque enseignant, individuellement, accorde un temps excessif à l'accompagnement de l'étudiant, sans accompagnement de l'établissement. La création de la coordination de section est un

premier pas ou la formalisation d'une grille d'observation pour collecter les besoins des enseignants, mais force est de constater que peu d'enseignants en connaissent le rôle. La coordination de section est reconnue utile en prévention de conflits et circulation de l'information avec les étudiants. Elle l'est moins comme dispositif d'accompagnement pédagogique des enseignants. Le comité considère que la coordination de section est insuffisamment orientée vers la section Comptabilité, il y a ici une marge de progrès importante. Cette coordination semble pour le moment avoir orienté son action pour accompagner les étudiants.

- 13 Le comité comprend que l'établissement cherche à proposer des méthodes de soutien aux enseignants, notamment grâce aux formations en ligne au sein de la formation Comptabilité, l'établissement a également cherché à mieux séquencer les unités d'enseignement, pour favoriser les trajectoires d'apprentissage. L'hybridation des formations a également offert une souplesse dans l'organisation des UE. Le succès de l'utilisation de *Google Classroom* témoigne de la capacité de l'établissement à impliquer les enseignants dans la technologie adaptée à la pédagogie, et de l'engagement des enseignants à modifier leurs pratiques quand cela s'avère productif.
- 14 L'encadrement des stages semble de bonne qualité – sans que le comité puisse le confirmer avec les étudiants concernés. La coordination stage est pilotée par une enseignante dédiée à cette fonction. Elle intervient lorsque les étudiants peinent à trouver un stage leur permettant d'acquérir d'autres acquis d'apprentissage.
- 15 Le chantier sur la structuration de l'accompagnement de l'Épreuve Intégrée (EI) est en cours. Il est essentiel à poursuivre, car le comité constate comme l'établissement, la difficulté des étudiants à produire dans les délais un travail de qualité. Les enseignants sont déjà fort mobilisés, et manquent de temps pour s'engager plus avant dans l'accompagnement des étudiants pour cette épreuve.
- 16 Reste que la formation, et l'ensemble de l'établissement ne disposent pas d'un dispositif d'aide à la réussite structuré. L'établissement met un point d'honneur à remédier aux problèmes de façon immédiate, dès qu'ils apparaissent. Le comité salue cette réactivité et néanmoins estime qu'une réflexion sur la conception d'un dispositif adapté au profil des publics reste nécessaire. Malgré les moyens limités de l'établissement, son implantation dans un contexte socioéconomique particulier appelle à une conception d'un véritable dispositif d'aide à la réussite. Le comité est conscient de la difficulté, et salue l'établissement d'avoir tenté des innovations comme le tutorat, mais qui n'a pas pu attirer les étudiants.
- 17 Sans rencontrer des étudiants de bloc 2 et 3 ni de diplômés, le comité est démuné pour se prononcer sur l'efficacité de l'accompagnement offert aux étudiants et sur leur degré de satisfaction sur la qualité de la pédagogie. Des signaux montrent toutefois que les enseignants s'investissent dans l'amélioration de la qualité de leurs cours, individuellement, et sans compter leurs heures.
- 18 Sur le plan des infrastructures et des équipements, l'établissement est conscient de la vétusté des locaux et des matériels, ceux-ci appartenant au plein exercice dont les cours se tiennent la journée. Il a cherché à réagir, par exemple par l'acquisition des logiciels adéquats et de son propre équipement relativement récent. Les parties prenantes ont été sollicitées (enseignants, employeurs partenaires) pour offrir ou prêter des ordinateurs durant la pandémie. Au moment de la visite, le comité estime que l'établissement a peu d'autonomie pour se lancer dans des travaux de rénovation d'envergure, et qu'il assure un minimum pour offrir des locaux décentes et des équipements de qualité minimale, mais suffisante pour suivre correctement la

formation. La future coopération avec la Cité des métiers pourrait offrir une opportunité d'améliorer la qualité des équipements et incidemment, des locaux.

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

- 19 Le comité note que l'accueil des étudiants ne s'est pas suffisamment amélioré en qualité. Il reste à offrir une information complète et de manière identique à tous les étudiants. Le comité constate que, malgré l'utilisation des plateformes et autres moyens numériques, la circulation de l'information pourrait gagner en fluidité.
- 20 Le comité conclut donc, pour cette section sur le programme, que l'établissement est pleinement conscient de ses difficultés et que les priorités à traiter sont parfaitement pertinentes : le suivi des étudiants post-formations, le développement des ressources matérielles, la formation continue des enseignants; la révision des EEE.

RECOMMANDATIONS

- 1 Renforcer le rôle de la coordination de section avec un rôle plus pédagogique dans la formation continue des enseignants, mais en repensant préalablement la fonction (objectifs spécifiques pour la section Comptabilité). Il s'agit de s'assurer que chaque enseignement dispose des méthodes et outils minimaux pour assurer un enseignement efficace au regard des profils des publics recrutés dans cette formation. Sans pouvoir envisager à court terme la création d'une cellule d'appui pédagogique, l'établissement pourrait confier à la coordination de section la réflexion sur le dispositif adéquat qui pourrait mieux accompagner les enseignants – nouvellement arrivés comme ceux en place.
- 2 Veiller à assurer l'efficacité de la cellule VAE, en lui donnant les moyens de communiquer efficacement en interne auprès des enseignants, des services et des étudiants potentiellement candidats. Veiller à la qualité de l'accompagnement, qui pourrait être assuré par un groupe d'enseignants opérant en concertation et sous le leadership du responsable de la cellule. Une plus forte coopération entre cellule VAE, coordination qualité et coordination de section pourrait aussi être un levier pour assurer l'efficacité du dispositif.
- 3 Renforcer l'interaction entre la coordination qualité et la coordination de section, pour conduire d'abord une réflexion sur le dispositif d'accompagnement des enseignants, puis dans un second temps pour optimiser ou créer les méthodes et outils à disposition des enseignants.
- 4 En parallèle, poursuivre la réflexion en cours sur le dispositif d'aide à la réussite, qui n'existe pas en tant que tel dans l'établissement. Il s'agit de rendre cohérentes, mutualisées et lisibles les différentes approches employées jusqu'à présent.
- 5 Établir un système de collecte et d'analyse d'informations auprès des *alumni* et des employeurs (ayant supervisé des étudiants en stage ou recrutés des diplômés de cette section). Ceci permettrait de disposer de données sur l'insertion économique des diplômés et sur la pertinence de la formation donnée aux étudiants. La réflexion sur la structuration des *alumni* en Comptabilité devrait être menée à terme dans les prochaines années.
- 6 Renforcer la qualité de l'accueil pour servir l'ensemble des étudiants de manière égale, notamment l'information sur l'organisation de la formation, les dispositifs en place (exemple VAE), les changements d'horaires et de locaux. Un audit interne de la fonction accueil pourrait être mené afin d'identifier les priorités.

Critère C

La culture qualité de l'entité, au service de l'amélioration continue de son (ses) programme(s), s'appuie tant sur l'engagement individuel et collectif de toutes les parties prenantes que sur des procédures et des outils identifiés.

CONSTATS ET ANALYSES

Culture qualité de l'établissement et de l'entité

- 1 Le comité estime que les conditions sont progressivement réunies pour renforcer la culture qualité. Les prochaines années seront déterminantes pour rôder le mode de gouvernance participative, et de bien positionner les coordinations dans leur rôle de renforcement de la culture qualité.
- 2 Des chantiers sont en cours, avec le PAA. L'aboutissement de ces chantiers offrira le cadre adéquat pour renforcer la culture qualité auprès de toutes les parties prenantes. Actuellement, la prise de conscience de la démarche qualité se déploie, à des niveaux et selon une intensité variables selon les individus. Le comité estime que les orientations du PAA sont pertinentes. Il rappelle de nouveau que la coordination de section devrait jouer un rôle plus significatif qu'actuellement auprès des enseignants.

Implication des parties prenantes

- 3 Les parties prenantes sont engagées de manière plus significative et plus régulière avec la nouvelle direction, notamment le corps enseignant. Le mouvement est lancé, et la coordination qualité accompagne la direction dans cet effort.
- 4 Reste à engager plus étroitement les étudiants, les employeurs et les diplômés. L'établissement ne dispose pas encore des méthodes ni des outils nécessaires pour renforcer leur engagement, à la date de cette évaluation. L'aspect informel de la participation des parties prenantes permet d'avoir un certain niveau de contentement des parties et fait aussi partie des habitudes de l'établissement. Toutefois, cela mène à une implication difficile des parties prenantes externes, les informations arrivent encore, mais comme elles ne sont pas formalisées et que leur collecte n'est pas systématisée, il est difficile d'obtenir des retours extérieurs réguliers sur le programme.

Adéquation entre les valeurs et la qualité

- 5 Les valeurs de l'EPS sont parfaitement intégrées par la direction, les services et les enseignants. Le comité considère que les réformes engagées visent justement à apporter la meilleure qualité de formation possible pour un public étudiant spécifique à l'EPS.
- 6 Il manque un effort sur la formation pédagogie des enseignants, pour que leurs efforts d'accompagnement actuels soient encore plus efficaces s'ils bénéficient de méthodes et outils pour accompagner le succès des étudiants.

- 7 Les fonctions de coordination qualité et de section existent dans les faits et se déploient, mais le comité constate qu'elles peuvent être parfois méconnues des autres parties prenantes. C'est là qu'entre en jeu le profil de fonction pour délimiter les actions de chacun, se différencier d'autres acteurs (type secrétariat) et se faire connaître auprès des parties prenantes.

RECOMMANDATIONS

- 1 Veiller à engager toutes les parties prenantes dans la démarche qualité, particulièrement les parties prenantes externes (monde socio-professionnel, diplômés) qui peuvent donner un autre éclairage sur la formation et sur sa pertinence.
- 2 Renforcer les rôles des coordinations qualité et de section, notamment et en premier dans la définition de leur profil de fonction.

Conclusion

Le Collège Technique des Aumôniers du Travail de Charleroi est en train d'instaurer les leviers qui permettront de piloter à moyen terme la qualité pour la section et au niveau institutionnel. La réussite des chantiers prévus dans le PAA sera déterminante pour distiller une culture qualité qui intègre de manière systémique l'ensemble des parties prenantes. Un des enjeux pour améliorer le pilotage est de mieux connaître les destinées professionnelles des diplômés et l'avis des employeurs sur l'adéquation de la qualité aux besoins en compétence dans le domaine de la comptabilité.

Malgré ses moyens limités, la direction, s'appuyant sur des coordinations a instauré un mode de gouvernance participatif stimulant pour la communauté de l'ATC. Un soutien continu à la coordination qualité, bras armé de la direction dans sa démarche de structuration de l'assurance qualité à l'ATC, et le renforcement de la fonction de coordination de section, sont indispensables pour passer un cap en matière de pilotage de la qualité.

Droit de réponse de l'établissement



Évaluation continue
Comptabilité
2022-2023

Droit de réponse de l'établissement évalué

Commentaire général éventuel : /

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

Critère / Dimension	Rubrique ¹	Point ²	Observation de fond
B	Constats et analyse	18	En raison du partage de locaux entre l'enseignement de plein exercice la journée, et la Promotion Sociale le soir, il est à noter que certains laboratoires d'informatique du plein exercice se trouvent utilisés par les chargés de cours de comptabilité. En outre, ceux-ci ne font pas toujours le distinguo entre nos avoirs et ceux du plein exercice. Dès lors, certains chargés de cours tendent à croire que la matériel est vétuste alors que les équipements fournis par notre établissement sont très récents.
	+ Synthèse - Menaces	p.4	Nous souhaiterions que le terme vétuste, dans la synthèse, se voie remplacé par un terme plus objectif, en raison des éléments proposés précédemment et ci-dessus.

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

D. Gianregorio
Directeur

Nom et signature du coordonnateur de l'autoévaluation

PASZTO Elena