



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

Évaluation du bachelier en Comptabilité 2016-2017

RAPPORT D'ÉVALUATION

**Institut Provincial d'Enseignement de Promotion Sociale
de Verviers (IPEPS Verviers)**

Comité des experts :

M. Dominique HELBOIS, président

Mme Ariadna AYALA, M. Loris GAUDIN Mme Catherine POCHE, experts.

26 juin 2017

INTRODUCTION

L'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur (AEQES) a procédé en 2016-2017 à l'évaluation du bachelier en Comptabilité. Dans ce cadre, le comité des experts susmentionné¹, mandaté par l'AEQES et accompagné par un membre de la Cellule exécutive, s'est rendu les 13 et 14 mars 2017 à l'Institut Provincial d'Enseignement de Promotion Sociale de Verviers. 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 : 12 membres du personnel, 13 étudiants, 5 diplômés et 2 représentants du monde professionnel.

Après avoir présenté l'établissement, le rapport revient successivement sur les constats, analyses et recommandations relatifs aux cinq critères du référentiel d'évaluation AEQES² (sur lequel s'est basé l'établissement pour mener son autoévaluation) :

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

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

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

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 05 avril 2017).

² AEQES, *Référentiel d'évaluation AEQES*, 2012, 4p. et AEQES, *Référentiel et guide de rédaction et d'évaluation*, 2012, 62 p. En ligne : http://www.aeqes.be/infos_documents_details.cfm?documents_id=246 (consulté le 05 avril 2017).

PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

L'Institut provincial d'enseignement de promotion sociale de Verviers (IPEPS Verviers) est un établissement d'enseignement de promotion sociale depuis 1991 dont le Pouvoir Organisateur est la Province de Liège. Ce pouvoir organisateur est affilié au Conseil des Pouvoirs Organisateurs de l'Enseignement Officiel Neutre Subventionné (CPEONS).

L'établissement organise le programme de bachelier en Comptabilité en journée concernant l'option Gestion et en soirée concernant l'option Fiscalité.

Il s'agit du seul programme d'enseignement supérieur organisé par l'établissement. Celui-ci organise par ailleurs des formations de niveau secondaire.

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 apprécie la mise en exergue des valeurs partagées par l'ensemble des membres du personnel et communiquées dès leur entrée en formation aux étudiants. Ces valeurs de « communication, humain, efficacité et qualité » (CHEQ) sont le fil conducteur du plan stratégique et des actions déclinées dans le plan opérationnel.
2. Le comité apprécie la démarche qualité entreprise depuis 2007 par l'Institut. Cette démarche a été jalonnée d'objectifs stratégiques précis, notamment en matière de communication, d'infrastructure, de pédagogie, d'évaluation et de partenariats. Ces objectifs mériteraient d'être évalués en permanence afin d'en améliorer leur réalisation (des initiatives ont déjà été menées en ce sens). Le comité constate l'implication de la Direction en matière de qualité et d'amélioration de l'établissement, de même que l'implication des enseignants et du personnel administratif dans la dynamique de réflexion collective lancé en vue de l'évaluation de l'AEQES.
3. Le comité constate que l'exercice d'autoévaluation a induit et prolongé une réflexion en termes de qualité totale de l'Institut et principalement en matière de formation. Le comité n'a pas relevé dans cette démarche des procédures formelles mais constate la régularité dans les évaluations et les échanges entre les différents acteurs, direction, professeurs, administration et étudiants. Cette démarche a induit une boucle d'excellence partagée favorisant la prise de conscience des problèmes, la recherche de solutions (par une démarche active), la création d'un esprit d'équipe pour résoudre les problèmes et, in fine, la motivation des acteurs.
4. Sur le plan de la gouvernance, 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. De l'avis de toutes les parties prenantes, le dialogue, la proximité, la flexibilité, le souci de la réussite et la taille humaine sont les mots qui caractérisent principalement l'Institut. Cependant, cette proximité s'accompagne d'un mode de fonctionnement qui semble basé sur l'informel et la bonne volonté de chacun.
5. Le comité a également constaté que l'implication des parties prenantes dans le processus de gestion de la qualité a abouti à la détermination de quatre axes prioritaires qui ont généré après discussion dans les groupes de travail, trois pistes d'actions : l'aide à la réussite, les TFE et les stages.
6. La section comptabilité dispose depuis quelques années de délégués de cours. Ces derniers ont été les témoins privilégiés de la démarche qualité et sont le relais entre l'administration, les professeurs et les étudiants, notamment pour la communication d'informations.
7. Bien qu'attirant un nombre honorable de nouveaux étudiants chaque année, force est de constater que le

nombre de diplômés reste très faible. Cela risque de constituer une menace dans les prochaines années. La direction en est consciente et l'aide à la réussite figure dans les priorités de l'établissement.

8. En ce qui concerne le positionnement dans le pôle Liège-Luxembourg, la promotion sociale y est peu représentée et l'Institut assiste aux réunions auxquelles il est convié. L'établissement n'est pas véritablement acteur du pôle.

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

9. Le comité des experts souligne le travail effectué par les deux personnes en charge de la qualité. Elles ont eu la possibilité de disposer d'une charge Institutionnelle à cet effet. L'association du responsable informatique dans le processus de gestion de la démarche qualité devrait d'être un plus pour l'établissement. Le comité espère que le travail de coordination sur la qualité perdurera dans le temps.
10. La création d'un poste de coordinateur de section comptabilité serait utile. Cependant les deux enseignants, personnes de références à cet effet, s'acquittent avec succès de cette mission de coordination de section.
11. Le comité d'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. Le plan d'action proposé ainsi que son suivi devraient assurer la systématisation et pérennisation des mesures proposées.

[Élaboration, pilotage et révision périodique du programme]

12. Les experts ont conscience que les possibilités de révision périodique du programme sont limitées. Cependant, dans le cadre de leur part d'autonomie, la direction et les professeurs ont réussi à intégrer des enseignements innovants et forts utiles à la formation des étudiants. Nous noterons le cours de méthodologie générale en première année, le cours de méthodologie du travail de fin d'études en dernière année, les initiatives en matière de cas pratiques réels en fiscalité et en comptabilité, l'enseignement des nouveaux logiciels informatiques ...
13. Le comité souligne l'adaptation des contenus et la diversité des méthodes d'enseignements déployées au sein de certains cours.

[Information et communication interne]

14. La communication est l'une des quatre valeurs de l'Institut. Cette communication est vécue au quotidien de l'établissement, à tous les niveaux. La démonstration du dispositif mis en place (École Virtuelle) a permis au comité d'experts de constater les avantages importants présentés par cette application informatique, notamment en matière de communication d'informations (tant des services administratifs vers les étudiants qu'entre les professeurs et étudiants). Le comité des experts est heureux de constater que cette plateforme est utilisée intensivement par les enseignants de la section.
15. Les étudiants estiment être bien informés, et à temps, des activités et du fonctionnement quotidien de l'établissement. Aucune difficulté n'a donc été rencontrée en matière de communication interne. Les procédures informelles semblent convenir à la petite taille de la section.
16. Le projet de développement d'un site internet propre démontre la capacité de l'Institut à mobiliser les outils de communication dans le cadre de sa communication interne et externe.
17. L'ensemble de la communauté dispose d'un système proche d'une adresse mail Institutionnelle. De par la configuration de l'application, elle est utilisée par l'ensemble du personnel et des étudiants.

18. Le comité des experts apprécie l'existence d'un guide interactif comprenant notamment des photos repérant les lieux stratégiques de l'Institut, des adresses utiles, des documents pédagogiques, des documents relatifs aux ressources humaines, des modes d'emploi en ligne à destination des enseignants. Ce guide garanti une bonne information des nouveaux venus, ainsi qu'une information homogène du corps enseignant. Il apprécie aussi que, dans un avenir proche, ce même type de guide sera mis à disposition des étudiants.
19. Quelques problèmes semblent cependant subsister en cas de changement d'horaires de cours, les étudiants n'étant pas systématiquement informés par message personnel.

RECOMMANDATIONS

1. *Veiller à maintenir la dynamique d'échanges actuelle entre les différentes parties prenantes.*
2. *Étudier les causes d'abandon du cursus et trouver des pistes de solutions.*
3. *Se projeter dans l'avenir et voir comment, à terme, assurer la pérennité du processus qualité.*
4. *Tenir un inventaire des actions réalisées et de leurs conséquences, en réussite comme en échec.*
5. *Communiquer vers les étudiants sur les différentes facettes des métiers du chiffre afin de leur faciliter le choix d'option (par l'intermédiaire de capsules vidéo, d'entretien avec des experts ...).*
6. *Mener une réflexion sur l'usage de la plateforme de cours « école virtuelle » par les étudiants afin d'augmenter son potentiel d'utilisation (animation des forums, possibilité de cours inversés, test d'autoévaluation).*
7. *Veiller à une utilisation efficace des délégués de cours.*
8. *Associer le responsable informatique de manière systématique à la démarche qualité (création d'outils de suivi et de communication des résultats, organisation des formations et de veille en matière pédagogique, préparation d'outils ou de Mind Maps en amont des réunions des groupes de travail afin de garder la trace des discussions et des décisions prises).*

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 satisfaction des employeurs qui engagent des étudiants au terme de leurs stages en est un exemple. La présence d'enseignants experts favorise l'actualisation et la professionnalisation du programme.
2. La difficulté de la réussite aux examens des Instituts du Chiffre (IPCF et IEC) est bien connue de la direction et des enseignants. Les étudiants en sont conscients et certains n'hésitent cependant pas à suivre des cours complémentaires afin de s'inscrire dans cette profession.
3. Le comité n'a pu auditionner que peu d'employeurs ayant un lien avec l'établissement. Cependant ceux-ci ont des attentes plus spécifiques en termes de profil du futur employé. Une connaissance plus transversale du métier serait un plus démarquant les diplômés. A cet effet, des exercices intégrateurs et transversaux portant sur plusieurs UE favoriseraient une réflexion interdisciplinaire. Le comité note qu'une réflexion est en cours sur ce point.
4. Le comité des experts apprécie l'intégration de l'élément recherche dans le cursus ainsi que dans l'épreuve intégrée. L'étudiant se voit ainsi obligé, dans certains cours, de rechercher de l'information et de la mettre en œuvre dans la résolution d'exercices pratiques (prenons l'exemple du cours Excel ou de cas comptables et fiscaux, où les références sont à rechercher, soit dans les modes d'emploi, soit dans les codes, soit dans des bases de données).
5. Le lien établi entre les étudiants et les experts professionnels (accompagnement par le maître de stage) dans l'élaboration du TFE garanti un lien avec la pratique du métier.
6. L'organisation de visites d'entreprises et de conférences permet à l'étudiant de dépasser le simple cursus économique, de s'ouvrir aux débats courants de la vie professionnelle, en étant obligé d'actualiser ses savoirs théoriques et de les mettre en œuvre dans des situations réelles.
7. L'utilisation de cas comptables et fiscaux réels dans les activités d'apprentissage proposées par les enseignants de l'Institut est une aide précieuse à la mise en condition du futur travailleur. Le comité des experts souligne l'attention particulière apportée sur ce point par l'établissement et l'appréciation de ces initiatives par les étudiants.

[Information et communication externe]

8. Le comité des experts estime que la communication externe est un point faible de l'établissement, qui ne met pas suffisamment en valeur, ni ses spécificités, ni la valeur de son cursus. Par rapport à d'autres établissements de la région, l'Institut n'est en effet pas suffisamment mis en valeur.
9. Actuellement la communication externe s'effectue principalement par les canaux classiques, le dépliant de présentation, l'insertion dans les journaux, les journées portes ouvertes et la participation aux salons.

Sans être inutile, il semble que cette communication soit trop traditionnelle et ne corresponde plus que très peu aux demandes des candidats à la formation.

10. L'Institut dispose d'une présence au sein du site internet de l'enseignement de la province de Liège. Cette page assure une certaine visibilité et est l'un des vecteurs principaux de recrutement. Cependant, elle n'assure pas une visibilité optimale et pose des problèmes de rapidité de mise à jour. La création d'un site propre à l'Institut est envisagée. Ce site devrait permettre une meilleure mise en valeur des formations et des spécificités du cursus de la section comptabilité. Le contenu du site web se devrait de mettre en lumière les avantages concurrentiels de l'établissement, notamment le cursus en jour et en soirée.
11. Le comité souligne la présence d'une page Facebook pour assurer sa communication externe. Le comité apprécie la désignation d'un modérateur actif afin d'en contrôler les contenus.
12. Le comité déplore l'absence d'organisation d'anciens étudiants. Cependant, sans objectifs précis, sans une réelle réflexion sur un *win-win* possible pour les anciens, une organisation d'*alumni* serait un échec à court terme. Le contact systématique entretenu avec les anciens (et avec les entreprises liées) ouvrirait cependant des perspectives en matière de stage et de regard extérieur sur la formation et les compétences des étudiants.

RECOMMANDATIONS

1. *Consolider les apports du monde socioprofessionnel et des anciens étudiants afin d'avoir un regard externe et systématique sur la pertinence du programme.*
2. *Veiller à toujours obtenir le concours d'enseignants experts au sein du programme.*
3. *Mettre en œuvre un site internet propre en respectant la charte graphique de l'enseignement provincial.*
4. *Maintenir le contact avec les étudiants diplômés.*

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 des experts souligne que les acquis d'apprentissage et les modalités d'évaluation sont communiqués aux étudiants en début de cours à travers les fiches UE. Celles-ci sont signées par les étudiants.
2. Le comité constate la cohérence raisonnée entre les acquis d'apprentissage, les méthodes pédagogiques et les modalités d'évaluation.
3. Le comité des experts constate que les enseignants situent le contenu des séances au regard des acquis d'apprentissage définis pour chaque unité d'enseignement du programme. Certains cours permettent d'effectuer des liens transversaux (analyse des comptes, management ...). De nombreux cours présentent des applications pratiques en lien direct avec les acquis.

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

4. Le comité des experts apprécie, en matière d'épreuve intégrée, les pratiques suivantes :
 - a. La mise en place d'une commission chargée de valider le sujet du TFE et de donner les premiers conseils de réalisation à l'étudiant.
 - b. Les améliorations réalisées dans le processus d'accompagnement des étudiants dans l'élaboration du TFE.
 - c. L'existence d'une unité d'enseignement relative à la méthodologie de réalisation du travail de fin d'études prodiguant des conseils de rédaction et de présentation de l'épreuve.
 - d. L'aide de promoteurs internes et extérieurs pour la réalisation du travail.
 - e. L'existence d'une grille d'évaluation pour la partie écrite. Cependant, les consignes données aux membres extérieurs du jury mériteraient d'être revues.

L'achèvement du travail de fin d'étude et la présentation de l'épreuve intégrée demeure néanmoins une problématique récurrente pour l'Institution. La recherche des causes d'abandon et des pistes de solutions sont actuellement un sujet d'étude important des enseignants. De premières pistes de solution sont actuellement à l'essai, telles que les cours de méthodologie.

5. En matière d'informatique, le comité des experts a apprécié l'apprentissage d'outils autres que comptables, tels que des outils d'analyse de comptes. Cet apprentissage est novateur et, de plus, fait appel aux capacités de recherche documentaire de l'étudiant.
6. Le comité des experts constate l'organisation suivante des stages :
 - a. Un premier stage de découverte a lieu en seconde année pour lequel les étudiants peuvent demander une dispense s'ils ont déjà eu une expérience professionnelle. Le comité apprécie que tous les étudiants soient tenus d'effectuer un rapport en suivant les consignes figurant sur la plateforme virtuelle.
 - b. Le second stage est obligatoire pour tous et s'effectue en troisième année à partir de juillet avec obligatoirement une partie en septembre. Un contrat de réalisations est établi entre l'étudiant et

le responsable du stage. Des contacts ont lieu entre l'Institut et l'entreprise. Une visite a lieu au cours des trois semaines de stage.

- c. L'établissement a mis en œuvre le projet « Bourse des stages » permettant une rencontre entre les étudiants et les partenaires extérieurs.
 - d. Un retour d'expériences systématique est tenu à l'issue du stage.
7. Le comité constate que l'anglais est la seule langue étrangère proposée et que l'étudiant peut en être dispensé s'il réussit un examen démontrant sa capacité linguistique. Il peut aussi être dispensé de cet enseignement s'il réussit un examen de néerlandais ou d'allemand. Le comité apprécie que l'enseignement de l'anglais débute à un niveau de base et que cet enseignement soit progressivement mis en perspective avec les métiers du chiffre. La simulation d'entretien d'embauche ainsi que l'obligation de présenter une partie de l'épreuve intégrée en anglais est un plus. Cependant cet enseignement reste encore trop souvent un obstacle pour de nombreux étudiants. Il faudrait veiller à une taille maximum des groupes de travail ainsi qu'à inciter les étudiants les plus faibles à utiliser des moyens de remédiation de type « WALLANGUES ».
 8. L'« École Virtuelle » est un outil permettant une diffusion rapide et homogène des informations, des syllabus et autres documents relatifs au cursus.
 9. L'organisation de conférences et de visites d'entreprises et le travail avec des documents réels (déclaration IPP, etc.) permettent à l'apprenant de concrétiser les théories reçues.
 10. Le comité des experts apprécie la création d'une unité d'enseignement relative à la méthodologie générale. Les conseils relatifs aux bonnes techniques d'apprentissage dispensés en première année, la gestion du planning de l'étudiant, l'apprentissage de la structuration du travail sont des aides indispensables à la motivation et à la réussite de l'étudiant.

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

11. De manière générale la gestion du temps (étude, TFE etc...) est une problématique régulièrement rencontrée par les étudiants. A ce titre, le comité des experts constate que le nombre de travaux demandés aux étudiants de dernière année ne favorise pas l'achèvement du travail de fin d'études.
12. Le comité des experts fait le constat d'un agencement du programme dépendant notamment de l'optimisation des dotations de périodes sous contrainte de l'organisation des cours en journée ou en soirée. Dès lors il est parfois nécessaire de rassembler des unités d'enseignement de différents niveaux. Cela permet notamment à certains étudiants de rattraper une UE échouée dans des délais plus courts, mais cela induit des effets indésirables dans certains autres programmes (par exemple, suivre un cours de critique de comptes annuels sans avoir suivi de cours de stratégie). Il se peut donc que quelques problèmes surviennent suite aux contraintes liées au caractère biannuel de certains cours. La possibilité de suivre certains enseignements soit en cours du jour, soit en cours du soir, peut parfois y remédier.
13. Quelques problèmes de logique de parcours subsistent, notamment pour l'apprentissage des logiciels de base qui devrait s'effectuer plus tôt dans le programme (exemple : Word ou PowerPoint devraient entamer le parcours de l'étudiant).
14. Tout en reconnaissant la valeur ajoutée des travaux effectués en groupe, il apparaît que cette pratique devrait être limitée au strict minimum pour les cours du soir en raison des difficultés de rencontre des étudiants concernés.
15. Le comité apprécie que pour un même cours, donné en journée et en soirée par des enseignants différents, une coordination ait lieu. L'évaluation est similaire de telle sorte que les étudiants puissent passer l'évaluation indifféremment en jour ou en soir.

16. La part d'autonomie laissée aux enseignants est largement utilisée à des fins de remédiation, aux contacts avec le monde professionnel, à l'éveil à l'esprit critique et à l'intervention de témoignages extérieurs.

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

1. Le comité des experts constate que les étudiants ont la possibilité et sont informés clairement et dans les temps des modalités et des formes d'évaluation de leurs enseignements.
2. L'ouverture à des personnes extérieures aux jurys des épreuves intégrées est un plus dans la certification des connaissances.
3. Le comité apprécie l'exercice d'autoévaluation, d'évaluation continue et d'évaluation formative pratiqué par certains enseignants. Ces processus mériteraient d'être systématisés et un retour d'expérience des enseignants les pratiquant d'être analysés collégalement et communiqués largement.
4. Le comité des experts constate un souci d'équité dans la programmation des dates d'examen (par exemple, adaptation des dates suite à un souci d'ordre médical).

RECOMMANDATIONS

1. *Réaliser, entre les enseignants, un travail d'explicitation sur les capacités terminales de certaines UE.*
2. *Continuer à repérer des pistes de solutions pour la problématique des TFE. A ce titre, prendre le temps d'analyser avec les étudiants les difficultés liées à l'élaboration du TFE afin de prendre conscience des éléments (freins) qui relèvent des contraintes temporelles et/ou familiales et d'éléments qui relèvent de la nature du travail à réaliser (recherche avec méthode spécifique et pas tellement connue par les étudiants) et/ou des contraintes psychologiques (peur de l'inconnu, insécurité liée à une nouvelle manière d'être évalué, blocage par rapport à la présentation orale) partagées par les étudiants. Il s'avère que la formation et l'utilisation des Mind Maps (cartes conceptuelles) comme outil de partage de ces contraintes pourrait être une initiative pertinente pour les enseignants de méthodologie TFE.*
3. *Le comité suggère d'encadrer les membres du jury en explicitant des consignes précises pour la partie orale de l'évaluation de l'épreuve intégrée (grille d'évaluation et importance de son utilisation par les membres du jury). Il est important que les éléments du parcours des étudiants soient partagés avec les membres du jury en amont de leurs présentations, afin de réduire les questions « hors sujet » de certains membres du jury.*
4. *Analyser l'impact des modules méthodologiques proposés pour la première fois aux étudiants.*
5. *S'assurer que les ressources humaines allouées au suivi des stages soit en accord avec les objectifs pédagogiques.*
6. *Promouvoir la réalisation de stages volontaires afin d'améliorer la formation individuelle de l'étudiant.*
7. *Revoir le planning des travaux et exercices, en groupe et individuels, principalement en fin de dernière année.*
8. *Mettre en œuvre des processus d'autoévaluation, d'évaluation continue et formative des étudiants (possibilité d'utiliser un portfolio pour évaluer l'acquisition de certaines compétences transversales). Profiter de l'élaboration du guide interactif pour les enseignants pour motiver le corps enseignant à partager leurs pratiques en matière d'évaluation, afin de promouvoir des changements en lien avec l'importance de la pratique de l'évaluation formative des étudiants.*
9. *Continuer à expliciter les règles relatives aux acquis d'apprentissage, aux étudiants et aux nouveaux enseignants.*
10. *Dédramatiser le passage de l'épreuve intégrée auprès des étudiants.*
11. *Trouver des moyens externes de remédiation en anglais à proposer aux étudiants.*
12. *Réétudier la grille horaire afin de minimiser les contraintes relatives aux prérequis.*

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 apprécie unanimement la disponibilité du personnel et la flexibilité administrative de l'établissement, aspects qui est soulignés par tous les étudiants. A titre d'exemple, l'établissement organise des journées portes ouvertes, évènements très appréciés par les étudiants et plus particulièrement l'accueil qui leur est réservé lors de demandes d'informations.
2. Le comité des experts constate beaucoup de compétences et de mobilisation de la part des personnels rencontrés, qu'il s'agisse du personnel enseignant, administratif ou de gestion.
3. L'établissement s'assure de répartir adéquatement les compétences de son personnel. La stabilité des enseignements auprès de leurs titulaires est une garantie de qualité du cursus. Cependant les modalités d'attribution de cours peuvent exceptionnellement privilégier le titre et l'ancienneté au détriment des compétences des professeurs.
4. Le comité constate que les horaires et les implantations physiques des locaux ne donnent pas la possibilité naturelle de rencontres fréquentes entre professeurs et experts extérieurs.
5. La formation continuée des enseignants est encouragée par l'Institut qui met des moyens à disposition et ouvre des possibilités de formations auprès d'organismes extérieurs. La collaboration avec des organismes tels que East Accountancy, l'UCM ou encore l'IPCF pour la formation continuée des enseignants est source de formation de qualité. Cependant, en fonction des contraintes relatives à la grille horaire, l'assistance à ces formations n'est pas aisée.
6. Le comité des experts constate la concertation existant entre les professeurs et la direction. Cette concertation permet un degré d'autonomie au niveau des enseignants induisant une dynamique de partage et de réflexions communes sur la pédagogie et l'évaluation. Une stratégie en matière de formation et mise à jour du corps enseignant (nouvelles modalités pédagogiques et pratiques innovantes en matière d'évaluation) pourrait être pertinente pour l'Institut.
7. Le comité des experts apprécie qu'en interne, les enseignants aient la possibilité de se former aux nouvelles techniques informatiques (Google Form, outils collaboratifs...)

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

8. Le comité constate, d'une manière générale, l'attribution de ressources adéquates et adaptées à l'atteinte des acquis d'apprentissage.
9. Le comité constate l'existence d'un accès aux bases de données comptables ainsi qu'aux périodiques généralement consultés par les professionnels.. Les ouvrages spécialisés sont en suffisance et permettent à l'étudiant de s'ouvrir à l'esprit de « recherche » documentaire que devrait acquérir tout étudiant en fin de cycle.

10. Les ressources informatiques sont modernes et en suffisance. Les logiciels utilisés sont d'actualité et à jour. Plus particulièrement les logiciels comptables, BOB50 et KLUWER lié à ACCON sont des logiciels couramment utilisés en entreprise. Le comité des experts apprécie tout particulièrement leur mode didactique d'utilisation favorisant la découverte par l'action des étudiants.
11. Le matériel pédagogique (support de cours, PowerPoint) est disponible sur la plateforme de cours. Tous les professeurs l'utilisent. Quelques problèmes techniques sont cependant détectés quant à l'utilisation de l'« école virtuelle ».
12. Une partie des locaux est un peu vétuste, mais dispose de mobilier et de matériel de très bon niveau. Prochainement l'Institut déménagera dans d'autres locaux à proximité, modernes et neufs.
13. Le comité des experts constate l'implication des enseignants dans l'utilisation de nouvelles techniques pédagogiques. Cependant l'adaptation des supports de cours à ces techniques est consommatrice de temps (par exemple la conception d'un slide show) et n'est pas toujours reconnue des intéressés.
14. Un outil de gestion des étudiants existe. Cependant, il n'existe pas d'outil informatique de gestion du parcours de l'étudiant. Un outil « papier » fort bien conçu est utilisé. Cependant ce dernier est fort utilisateur de temps et peut consister en un risque administratif majeur (disparition, mauvaise utilisation par un tiers ...).

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

15. Des séances de remédiation sont organisées au sein de certains cours, elles sont fort appréciées, mais il s'agit d'initiatives individuelles et volontaires.
16. La maîtrise de la langue française reste un problème majeur pour la réussite de l'étudiant, par manque de compréhension des concepts enseignés. Il existe cependant un cours de méthodologie qui, autant que faire se peut, tente de pallier à ce problème. Le comité recommande à la direction de trouver des solutions alternatives dans d'autres cursus afin d'aider les étudiants les plus faibles.
17. L'aide administrative à la VAE est bien présente. Via des tests, les étudiants qui ne disposent pas des attestations *ad hoc*, peuvent prétendre à la dispense pour les unités d'enseignement pour lesquelles ils estiment avoir le niveau. Le comité apprécie l'individualisation des cas étudiés.
18. En cas de problème financier un échelonnement des paiements est prévu. Une ASBL liée à l'établissement récolte les droits complémentaires et intervient si nécessaire à cet effet.
19. L'aide à la réussite est l'une des pistes d'actions majeures de l'Institut. Au travers des actions individuelles des professeurs, de pratiques pédagogiques innovantes et des cours de méthodologie, l'Institut tente d'apporter une aide concrète à l'étudiant en difficulté. L'aménagement de sessions de défenses de TFE ainsi que d'examens y contribue également.

[Analyse des données nécessaires au pilotage du programme]

20. Le comité apprécie la récolte et la centralisation de nombreuses données relatives au pilotage des programmes. Il apprécie aussi les enquêtes actuellement en cours. Cependant, les relations avec les anciens étudiants ne sont encore que trop épisodiques. Ce lien fort est source de richesses pour l'enseignement, les stages et les travaux de fin d'études.
21. L'évaluation des enseignements existe pour une majorité de cours. Elle reprend, sous formes diverses et propres aux enseignants, les points forts, points faibles et pistes d'améliorations des enseignements. Il est certain que la mise en place d'une telle évaluation n'est pas chose aisée et se heurte à beaucoup de

problèmes pratiques. Une réflexion conjointe des enseignants devrait aboutir à une évaluation harmonisée des enseignements, en lien avec le responsable informatique et avec des outils de pilotage de la stratégie de l'établissement en matière de qualité et de pertinence des programmes. Il est important que la direction se saisisse de ce sujet et que les enseignants qui souhaitent se lancer dans une réflexion commune en matière d'évaluation des enseignements soient reconnus et valorisés par l'établissement. L'harmonisation des pratiques d'évaluation sera un aspect important en ce qui concerne l'amélioration continue des enseignements. L'information des étudiants sur ce point demeure importante.

22. De même, aucun réseau formalisé d'employeurs n'existe. Ce réseau serait utile à la diversification des stages, au devenir des étudiants et à la réflexion sur les programmes, à la recherche-action, thème de travaux de fin d'études ainsi qu'à la collecte d'informations qualitatives relatives aux *desiderata* des entreprises.

RECOMMANDATIONS

1. *Dégager des plages afin de permettre la formation continue pour les enseignants.*
2. *Veiller à la motivation « continue » des étudiants.*
3. *Veiller à ce que les enseignants et les experts puissent se rencontrer régulièrement.*
4. *Utiliser un outil informatique de gestion du parcours.*
5. *Faire un audit de l'outil « École Virtuelle » afin d'en détecter les éventuels problèmes*
6. *Standardiser les évaluations des enseignements par les étudiants, fixer des procédures d'utilisation de ces évaluations et de retour vers les étudiants.*
7. *Promouvoir la formation des enseignants en matière d'évaluation (des apprentissages et des enseignements).*
8. *Organiser un réseau d'entreprises liées à l'Institut.*
9. *Organiser des tests préalables et des formations en français*

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 souligne la qualité du dossier qui lui a été transmis. Il note la participation de toutes les parties prenantes à l'auto évaluation. Cette auto-évaluation a été basée sur des fondements réflexifs et stratégiques. L'analyse a été effectuée objectivement, avec l'aide d'un coordinateur du CEPEONS, sans précipitation et avec un réel engagement des intervenants. Elle est le prolongement d'une réflexion qualité menée depuis 2007 et sera prolongée par la communication régulière de la stratégie de l'Institut et par l'établissement d'un tableau de bord de suivi.
2. Cette autoévaluation a mené à la détermination d'axes stratégiques et de pistes de travail concrètes et réalisables. Il conviendrait de poursuivre cette réflexion afin de surveiller l'environnement particulièrement mouvant de l'enseignement supérieur.
3. Le comité constate que l'exercice d'autoévaluation a permis au personnel de se remettre en question autour des grands axes de réflexion. Cet exercice a aussi permis l'intégration des nouveaux arrivés.
4. L'usage d'enquêtes et de statistiques a permis d'objectiver le processus d'autoévaluation.

[Analyse SWOT]

5. Les forces et les faiblesses ont été formulées sans réserve et de manière participative et approfondie. Il s'agit d'un véritable travail collaboratif entre les différents acteurs de la formation au sein de la CEI, travail auquel ont contribué les étudiants.

[Plan d'action et suivi]

6. Le comité apprécie la communication à tous niveaux sur les valeurs de l'Institut (CHEQ). Il remarque tout particulièrement les initiatives, telles que le concours CHEQ qui ne peut que renforcer l'appropriation des valeurs de l'Institut par les étudiants.
7. Le comité note qu'un plan d'action existe et qu'il a été construit avec l'implication des parties prenantes. Des échéances ont été fixées. Cependant celui-ci gagnerait à être enrichi d'indicateurs, et de personnes responsables des actions à accomplir.

RECOMMANDATIONS

- 1 *Mettre en place un outil de veille opérationnelle des actions entreprises.*
- 2 *Consolider la coordination qualité.*
- 3 *Prolonger la veille stratégique et voir si d'autres axes peuvent être dégagés par la suite.*

CONCLUSION

Entreprise depuis 2007 par l'Institut, la démarche qualité fait maintenant partie du quotidien de l'Institut. Cette démarche a été jalonnée d'objectifs stratégiques précis, notamment en matière de communication, d'infrastructure, de pédagogie, d'évaluation et de partenariats. L'ensemble du personnel et des étudiants partagent les valeurs mises en exergue par l'établissement, à savoir le CHEQ, acronyme pour « communication, humain, efficacité et qualité » (CHEQ). Elles sont le fil conducteur du plan stratégique et des actions déclinées dans le plan opérationnel.

La communication est vécue au quotidien de l'établissement, à tous les niveaux. De l'accueil lors de l'inscription aux renseignements donnés au quotidien, l'étudiant est tenu informé de tout ce qui touche à son parcours. La plateforme « École Virtuelle » est une aide précieuse à cet égard, mais la force principale remarquée par le comité vient de la dynamique collective du personnel, fort motivé par les enjeux liés à la qualité et à l'amélioration du programme et des conditions de réussite des étudiants. L'existence d'un guide interactif comprenant notamment des photos repérant les lieux stratégiques de l'Institut, des adresses utiles, des documents pédagogiques, des documents relatifs aux ressources humaines, des modes d'emploi en ligne à destination des enseignants, garanti une bonne information des nouveaux venus, ainsi qu'une information homogène du corps enseignant. Il reflète également la motivation du corps enseignant et sa volonté de partage en ce qui concerne les bonnes pratiques pédagogiques d'autres collègues de l'Institut. Dans un avenir proche, ce même type de guide sera mis à disposition des étudiants.

L'organisation de visites d'entreprises et de conférences permet à l'étudiant de dépasser le simple cursus économique et de s'ouvrir aux débats contradictoires ainsi que de mettre en pratique les connaissances reçues. L'utilisation de cas comptables et fiscaux réels est une aide précieuse à la mise en condition du futur travailleur. Le comité des experts souligne l'attention particulière apportée sur ce point par l'établissement.

Cependant, l'achèvement du travail de fin d'étude et la présentation de l'épreuve intégrée demeure une problématique récurrente pour l'Institution. La recherche des causes d'abandon et des pistes de solutions sont actuellement un sujet d'étude important des enseignants. De premières pistes de solution sont actuellement à l'essai, telles que les cours de méthodologie de première et de dernière année qui devraient, à terme, donner une méthode de travail au futur étudiant du supérieur, tant pour suivre sa formation que pour rédiger son travail de fin d'études.

La motivation et l'engagement du personnel, l'ambiance bienveillante et la flexibilité des enseignants pour trouver des solutions optimales pour les étudiants en difficulté, ainsi que la bonne relation avec la politique de la direction, ce sont des aspects qui induisent le comité à penser que l'Institut a tous les éléments essentiels à la portée de la main pour améliorer progressivement et de manière pérenne les conditions de réussite des étudiants.

EN SYNTHÈSE

Points forts	Points d'amélioration
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ La démarche qualité bien implantée dans l'Institut et suivie par tous ⇒ Un enseignement en cours du jour et en cours du soir avec des modules communs ⇒ Les compétences et le dévouement du personnel ⇒ Le matériel mis à disposition des étudiants ⇒ l'intervention de témoins extérieurs et les visites complémentaires aux cours magistraux ⇒ Les cours de méthodologie ⇒ Les nombreux cas pratiques discutés avec les étudiants ⇒ La communication interne ⇒ La flexibilité des études ⇒ Le plan d'actions et les objectifs stratégiques de l'Institut ⇒ La culture « qualité » ⇒ L'accueil réservé aux étudiants à tout moment 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ La communication externe ⇒ L'usage de l'école virtuelle ⇒ Le passage de l'épreuve intégrée ⇒ Contacts extérieurs (anciens et entreprises) ⇒ Le site internet propre ⇒ Le parcours étudiant ⇒ La charge de travail

Opportunités	Risques
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ La situation géographique ⇒ Les nouveaux bâtiments ⇒ L'appui donné par la province de Liège ⇒ La fidélisation du corps enseignant 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Le nombre faible de diplômés ⇒ Les moyens budgétaires, tant en finance qu'en crédits horaires ⇒ La concurrence liégeoise

Récapitulatif des recommandations
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Étudier les causes d'abandon du cursus et trouver des pistes de solutions ⇒ Se projeter dans l'avenir et voir comment, à terme, assurer la pérennité du processus qualité. ⇒ Tenir un inventaire des actions réalisées et de leurs conséquences, en réussite comme en échec ⇒ Communiquer vers les étudiants sur les différentes facettes des métiers du chiffre afin de leur faciliter le choix d'option (par l'intermédiaire de capsules vidéo, d'entretien avec des experts ...). ⇒ Mener une réflexion sur l'usage de la plateforme de cours « École virtuelle » par les étudiants afin d'augmenter son potentiel d'utilisation (animation des forums, possibilité de cours inversés, test d'autoévaluation) ⇒ Consolider les apports du monde socioprofessionnel et des anciens étudiants afin d'avoir un regard externe et systématique sur la pertinence du programme ⇒ Veiller à toujours obtenir le concours d'enseignants experts au sein du programme ⇒ Mettre en œuvre un site internet propre en respectant la charte graphique de l'enseignement provincial ⇒ Maintenir le contact avec les étudiants diplômés ⇒ Réaliser, entre les enseignants, un travail d'explicitation sur les capacités terminales de certaines UE. ⇒ Continuer à repérer des pistes de solutions pour la problématique des TFE. A ce titre, finaliser les consignes précises pour la partie orale de l'évaluation de l'épreuve intégrée (grille d'évaluation et son utilisation par les membres du jury). ⇒ Analyser l'impact des modules méthodologiques proposés pour la première fois aux étudiants.

- ⇒ Revoir le planning des travaux et exercices, en groupe et individuels, principalement en fin de dernière année.
- ⇒ Mettre en œuvre des processus d'autoévaluation, d'évaluation continue et formative des étudiants (possibilité d'utiliser un portfolio pour évaluer l'acquisition de certaines compétences transversales).
- ⇒ Veiller à ce que les enseignants et les experts puissent se rencontrer régulièrement.
- ⇒ Utiliser un outil informatique de gestion du parcours.
- ⇒ Standardiser les évaluations des enseignements par les étudiants, fixer des procédures d'utilisation de ces évaluations et de retour vers les étudiants.
- ⇒ Mettre en place un outil de veille opérationnelle des actions entreprises
- ⇒ Prolonger la veille stratégique et voir si d'autres axes peuvent être dégagés par la suite



Évaluation du bachelier en
Comptabilité
2016-2017

Droit de réponse de l'établissement évalué

Commentaire général éventuel :

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

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

André HERMAN
Directeur


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

J. FAVEUR B. GILSON
 