



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 Morlanwelz
(InEPS Morlanwelz)**

Comité des experts :

M. Bart JOURQUIN, président

M. Gauthier ABIVEN, M. Ovidiu BUNGET, Mme Geneviève LACROIX, 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 14 et 15 décembre 2016 à l'Institut d'enseignement de Promotion sociale de Morlanwelz (InEPS Morlanwelz). Le présent rapport rend compte des conclusions auxquelles sont parvenus les experts après la lecture du dossier d'autoévaluation de l'établissement et à l'issue des entretiens et des observations *in situ*.

Tout d'abord, les experts tiennent à souligner la coopération de la coordination qualité et des autorités académiques concernées à cette étape du processus d'évaluation externe. Ils désirent aussi remercier les personnes rencontrées au cours de la visite : 2 représentants des autorités académiques, 11 membres du personnel, 10 étudiants, 2 diplômés et 1 représentant du monde professionnel.

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

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

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

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

Les termes utilisés dans ce rapport sont entendus dans leur sens épïcène, en sorte qu'ils visent les hommes et les femmes.

¹ Composition du comité des experts et bref *curriculum vitae* de chacun de ses membres disponibles sur : http://aeqes.be/experts_comites.cfm (consulté le 16 décembre 2016).

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 16 décembre 2016).

PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

L'Institut d'Enseignement de promotion sociale de Morlanwelz (InEPS Morlanwelz) fait partie de l'enseignement organisé par la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Depuis sa création, l'InEPS offre essentiellement des cours en soirée. Depuis le début des années 2000, une des politiques de l'école fut de répondre aux besoins plus spécifiques des demandeurs d'emploi en se dotant de formations qualifiantes répondant aux attentes du terrain.

Ainsi, les sections de niveau secondaire supérieur se sont vues organisées et développées en journée, notamment dans le domaine tertiaire, mais également dans de nouveaux secteurs d'activité comme « aide-soignante », « auxiliaires de l'enfance », « secrétariat médical » et « éducateur ».

Les formations dispensées en soirée sont les bacheliers en Comptabilité, en Construction et en Assistant de direction. L'établissement propose également des certificats d'aptitude pédagogique pour les porteurs d'un titre d'enseignement secondaire ou supérieur, ainsi que des formations de niveau secondaire supérieur en carrosserie, soudure et une formation d'agent de maintenance en électromécanique.

Enfin, l'InEPS propose des cours d'oénologie et des cours de langue anglaise ou néerlandaise de différents niveaux.

Le bachelier en Comptabilité, qui fait l'objet de ce rapport, délivre le diplôme de « Bachelier en Comptabilité, option : fiscalité » et fait partie de l'enseignement supérieur économique de type court.

En 2015-2016, les étudiants inscrits en première année du bachelier en Comptabilité représentaient près de 6 % de la population totale de l'établissement³.

³ Source : Dossier d'autoévaluation 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 L'établissement a élaboré une charte des valeurs qu'il défend à destination des étudiants et du personnel. L'objectif de cette charte est de concourir à la réalisation du projet éducatif et pédagogique de l'enseignement de promotion sociale organisé par la Fédération Wallonie-Bruxelles. Si cette initiative est louable, la charte ne semble toutefois pas être vécue au quotidien. En effet, même si elle est affichée aux valves, elle semble être peu ou pas connue par les personnes que le comité a eu l'occasion de rencontrer lors de ses deux journées de visite.
- 2 Comme c'est souvent le cas dans les filières de formation en horaire décalé, la participation des étudiants dans la gouvernance est trop faible. Ainsi, il n'existe par exemple pas de délégués de classe et les taux de réponse aux enquêtes réalisées ponctuellement sont très bas. Le comité est bien conscient que le format des études (cours du soir) ne favorise pas l'implication étudiante. Il s'agit là d'un problème récurrent, qui dépasse le cadre de l'établissement.

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

- 3 L'établissement a opté, il y a cinq ans, pour la mise en place d'une « Commission permanente qualité » (CPQ), à l'occasion de l'évaluation par l'AEQES du bachelier en Construction. L'existence de cet organe est une bonne chose et a été présentée comme bénéfique. Toutefois, la documentation mise à disposition du comité et les différents entretiens menés ne permettent pas d'attester que cette commission est réellement active et assure le rôle de veille que l'on est en droit d'en attendre.
- 4 La responsabilité de la cellule qualité est clairement identifiée au sein de l'établissement et les organes *ad hoc* existent. Le travail produit est consigné et plusieurs outils sont en place, mais ceux-ci ne sont pas exploités dans le cadre d'une réflexion stratégique qui devrait mener à une culture qualité qui percole à tous les niveaux. Ainsi, le comité n'a pas pu mesurer la manière dont la gouvernance utilise le travail de la cellule qualité. Plus largement, les attentes et les besoins de la direction en matière de qualité ne sont pas exprimés.
- 5 La notion même de qualité est perçue de manière vague et multiple selon les catégories de personnes rencontrées, y compris au sein d'une même catégorie de personnes. Les experts notent également que leurs interlocuteurs ont une image souvent tronquée, parfois même erronée, de l'objet de la visite d'évaluation et de leur mission. Malgré tout, un « fil rouge » a pu être identifié : la qualité se définit, presque systématiquement, comme l'adéquation du profil des diplômés par rapport aux besoins du monde professionnel (quelques personnes mentionnent également la qualité des relations pédagogiques et la convivialité de l'établissement). Cette définition est réductrice, car elle ignore les aspects liés au pilotage du processus qualité. De fait, l'établissement n'a pas mis en place un processus de récolte systématique de données servant à alimenter des indicateurs de performance. Ces derniers sont toutefois indispensables pour mettre en place un tableau de bord permettant de mesurer le degré d'atteinte des objectifs visés et devraient également être définis et communiqués ouvertement. Comme évoqué plus

haut, il existe déjà toute une série d'outils, comme les grilles d'évaluation des unités d'enseignement par exemple, mais qui restent souvent mal ou sous-exploités, ou dont les résultats ne sont pas pris en compte. Ainsi, même si le mot « qualité » a souvent été lu ou entendu par les experts, la culture qualité reste embryonnaire.

[Élaboration, pilotage et révision périodique du programme]

- 6 Lors de la transition des graduats vers les bacheliers, l'établissement a été amené à opérer un certain nombre de choix stratégiques, notamment à cause de l'augmentation du nombre de périodes induite par cette réforme, menée à moyens constants. C'est ainsi que, pour le bachelier en Comptabilité, l'option « fiscalité » a été retenue, car non organisée dans la région. L'école attire aujourd'hui des étudiants habitant des communes plus éloignées, qui choisissent l'InEPS pour cette raison. Ce choix stratégique semble donc porter ses fruits.
- 7 Le comité note qu'il existe peu de réunions de coordination pédagogique. Il n'existe d'ailleurs pas de fonction de coordinateur de section, même si ce rôle est tenu, de manière informelle, par un enseignant clairement identifié. La coordination se fait, pour l'essentiel, à travers des rencontres informelles et les enseignants sont seuls responsables du contenu final de leurs cours (ils décident notamment de la manière dont ils exploitent les 20% de part d'autonomie). Il est toutefois apparu qu'il existe une demande pour une plus forte transversalité, afin de sensibiliser les étudiants au décloisonnement entre les matières. Le comité estime qu'une coordination plus formelle permettrait de remanier l'articulation entre les cours pour amener les étudiants à acquérir davantage de compétences transversales.
- 8 La cellule qualité a annoncé avoir mené une série d'enquêtes auprès du personnel, des étudiants et des anciens étudiants de la section. Les enquêtes restent un outil de base efficace, notamment lors de la mise en place d'une démarche qualité. Celles-ci sont toutefois menées de manière ponctuelle, et l'analyse des résultats (qui semblent uniquement avoir été utilisés pour rédiger le rapport d'autoévaluation pour l'AEQES) est sommaire, voire parfois inexistante, ce qui rend impossible leur utilisation à des fins de pilotage du programme.
- 9 Les évaluations de l'enseignement par les étudiants ont été largement évoquées dans le dossier d'autoévaluation et lors de certains entretiens. Ces évaluations ne sont pas obligatoires dans l'enseignement de promotion sociale, mais n'en demeurent pas moins une des clés de voute de la démarche qualité. Ces évaluations sont malheureusement loin d'être systématiques et le comité regrette de ne pas avoir pu en consulter.

[Information et communication interne]

- 10 Au-delà de la communication interne « administrative » (par exemple, la communication des absences d'enseignants aux étudiants, voir le critère 4), qui se révèle être efficace, le comité a identifié une diversité d'outils de communication formels et informels tels que le site internet, la plateforme Moodle, l'usage des adresses électroniques personnelles des étudiants (mais toutes ne sont pas disponibles), le téléphone, les valves « papier », un écran d'affichage électronique ou différentes pages Facebook. Si les parties prenantes sont globalement assez satisfaites de l'information qu'elles reçoivent, il n'en demeure pas moins que l'ensemble donne une impression de flou, qui pourrait mettre en péril la pérennité du système et qui, indubitablement, ne permet pas de créer une image institutionnelle forte et cohérente.

RECOMMANDATIONS

- 1 Les experts recommandent à la direction de mettre en place, en collaboration avec toutes les parties prenantes, un outil de pilotage de la qualité, de type « tableau de bord », permettant de mesurer de manière adéquate le niveau d'atteinte d'objectifs clairement identifiés et communiqués.

- 2 Le comité des experts encourage un recours systématique et régulier aux enquêtes, au-delà des périodes qui correspondent à des évaluations de l'AEQES. L'analyse et l'exploitation des résultats de ces enquêtes doivent être une des pierres angulaires de l'outil de pilotage.
- 3 Dans le même esprit, le comité suggère d'utiliser au mieux et complètement les outils existants (charte, etc.). Ils peuvent utilement alimenter le tableau de bord, que ce soit au niveau de l'établissement ou au niveau de la section Comptabilité.
- 4 Afin de contribuer à la création d'une image institutionnelle forte et de réduire le « flou communicationnel » identifié par le comité, il serait bon de créer des adresses électroniques institutionnelles pour les enseignants et les étudiants.

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 programme des cours est fixé pour une large part par les dossiers pédagogiques émanant du Ministère de la Communauté française. Ces mêmes dossiers stipulent qu'il existe, pour chaque unité d'enseignement, une part d'autonomie de 20%. L'établissement a fait le choix de laisser les enseignants gérer individuellement cette part d'autonomie, ce qui ne favorise pas les projets collectifs et le consensus transversal. Cette question ne semble même pas s'être posée, alors que le dossier d'autoévaluation la mentionne plus d'une fois de manière explicite. Or, une exploitation concertée de la part d'autonomie pourrait favoriser le décroisement entre matières, ce qui correspond à une aspiration de différents types de parties prenantes, que le comité a entendue à différentes reprises et à laquelle il adhère totalement.
- 2 La collaboration avec le monde extérieur en général et les employeurs en particulier est présentée comme une force du programme, car leur avis permet une meilleure adéquation avec ce qui se vit sur le terrain et le maintien d'une veille constante sur les dernières pratiques et réglementations. Cette collaboration paraît toutefois essentiellement limitée à un petit nombre de personnes, pas forcément représentatif du secteur dans son ensemble. Par ailleurs, le comité n'a pas pu identifier l'impact de ces collaborations sur le pilotage du programme.
- 3 La relation avec les anciens étudiants n'est pas formalisée et repose sur la bonne volonté d'un enseignant qui récolte et maintient une liste d'adresses électroniques. Cette relation a toutefois le mérite d'exister, ce qui permet, notamment, de mobiliser les anciens pour la soirée des métiers organisée tous les deux ans.
- 4 Les différentes activités de type participations à des séminaires, visites d'entreprise, interventions d'experts (notamment pour l'organisation d'un contrôle fiscal fictif) sont appréciées des étudiants. Il s'agit là d'une bonne pratique que le comité encourage.
- 5 Certains membres du personnel enseignant sont clairement sensibilisés à l'importance de la mise à jour des matières enseignées, ce qui est une nécessité pour le programme proposé car les réglementations comptables et fiscales sont continuellement modifiées. La rubrique « Actualités comptables et fiscales » mise à jour régulièrement sur la plateforme Moodle constitue également une bonne pratique. Ces mises à jour restent toutefois partielles et certains documents examinés font référence à des législations dépassées et ne donnent donc pas une information correcte.
- 6 La section a choisi de proposer uniquement l'anglais comme langue étrangère. Ce choix ne semble pas avoir fait l'objet d'une réflexion stratégique. Le comité insiste toutefois sur le fait que la connaissance du néerlandais est souvent demandée pour les emplois disponibles, notamment en région bruxelloise.

[Information et communication externe]

- 7 La communication de l'établissement à propos du programme proposé existe et semble adéquate. L'option fiscalité constitue un facteur d'attractivité.

RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité suggère de désigner sans délai un coordinateur de section, qui pourrait contribuer à la mise en place d'un programme dans lequel il existe plus d'interaction et de transversalité entre les différentes activités d'apprentissage. La désignation formelle de ce coordinateur lui donnera également une légitimité certaine qui lui facilitera la tâche, notamment en ce qui concerne une utilisation concertée des 20 % de part d'autonomie.
- 2 La base de données des coordonnées des anciens étudiants est un potentiel précieux, que le comité suggère de mieux exploiter, dans le cadre de la recherche de lieux de stages et de jurys pour les travaux de fin d'études par exemple.
- 3 Les experts suggèrent de proposer l'apprentissage du néerlandais aux étudiants, sachant que ces cours sont déjà organisés au sein de l'établissement. La section pourrait également profiter de l'existence d'autres établissements d'EPS dans la région pour proposer aux étudiants des cours de langues autres que l'anglais.

Critère 3

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

Dimension 3.1 : Les acquis d'apprentissage du programme

Dimension 3.2 : Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage

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

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

CONSTATS ET ANALYSE

[Acquis d'apprentissage du programme]

- 1 Les fiches descriptives des unités d'enseignement existent pour tous les cours. Il en va de même pour les critères d'évaluation. Ces deux éléments sont communiqués aux étudiants lors du premier cours de chaque unité d'enseignement. Les outils de mesure des acquis d'apprentissage sont donc mis en place. Le comité constate toutefois que leur exploitation est lacunaire (voir ci-dessous).

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

- 2 Les enseignants de la section insistent sur l'importance du lien entre la théorie et la pratique. Le comité ne peut qu'abonder dans ce sens, la formation en comptabilité et fiscalité étant teintée d'un haut degré de technicité. Ce lien existe dans les faits, les étudiants ayant l'occasion de traiter une monographie complète. Cet exercice arrive toutefois seulement en fin de cursus, alors qu'il existe une demande pour que des exercices complets, plus proches du vécu du métier, soient proposés plus tôt.
- 3 À l'instar du programme des unités d'enseignement, les volumes horaires dévolus aux stages sont définis par les dossiers pédagogiques. Les étudiants qui travaillent sont dispensés du stage d'insertion de 240 périodes. La découverte du métier repose donc uniquement sur le second stage (dit « d'intégration »), qui ne compte que 120 périodes qui doivent actuellement être prestées en dehors des vacances d'été. La majorité des personnes rencontrées lors de la visite considèrent que le volume horaire dévolu à ce stage d'intégration est trop faible, même s'il n'est pas toujours évident pour les étudiants qui travaillent de se libérer davantage. Le comité considère également que l'équilibre entre les volumes horaires des deux stages n'est pas optimal, même s'il est bien conscient des limites imposées par les dossiers pédagogiques.
- 4 Tel qu'il est organisé pour le moment, le travail de fin d'études (TFE) n'est pas nécessairement lié au stage. Il consiste en une analyse financière avec un volet fiscal, ce qui est cohérent par rapport aux objectifs de la formation. Les experts notent toutefois que les étudiants sont amenés, dans ce travail, à calculer un ensemble prédéfini de ratios, sans qu'il leur soit demandé de faire preuve de discernement quant au choix d'un ratio plutôt qu'un autre. En outre, seules des entreprises à finalité commerciale peuvent faire l'objet du travail (les ASBL sont exclues). Le comité regrette également que, dans le contexte évolutif du métier et par manque de temps, le contrôle interne ne soit pas abordé.
- 5 Tous les TFE sont supervisés par le même enseignant. Si cela favorise un traitement équitable entre les étudiants, cette supervision peut s'avérer très lourde les années où il y a un grand nombre d'étudiants qui présentent l'épreuve. Le comité constate également que la défense du TFE est la seule épreuve certificative orale dans le cursus, même si l'un ou l'autre exercice oral est proposé dans d'autres unités d'enseignement.
- 6 L'articulation avec la recherche est peu présente, or le bachelier est situé au niveau 6 du cadre de certification européen. L'absence de bibliothèque (voir critère 4) ne favorise pas la formation à la recherche documentaire. Par ailleurs, l'initiation au raisonnement critique, qui devrait s'exprimer pleinement lors de l'exercice du TFE, n'est pas formalisée et n'est donc pas explicitée comme telle pour les étudiants.

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

- 7 Jusqu'il y a peu, le stage d'intégration se déroulait durant la dernière année de la formation. Ce stage a récemment été avancé dans le cursus pour décharger la troisième année et rééquilibrer ainsi le programme. Même si l'évaluation de ce rééquilibrage n'a pas encore été effectuée, le comité est d'avis qu'il s'agit là d'une bonne initiative.
- 8 Le programme est agencé de manière à ce que l'étudiant puisse suivre le cycle complet au sein de l'établissement en trois ans. Il s'agit là d'un point positif à souligner.

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

- 9 Comme cela a déjà été évoqué, des grilles critériées ont été mises au point et sont communiquées aux étudiants pour toutes les unités d'enseignement de la section. Toutefois, leur utilisation ne témoigne pas d'une appropriation complète et/ou par tous, notamment en ce qui concerne l'appréciation du degré de maîtrise.

RECOMMANDATIONS

- 1 Un travail sur la place de la pratique du métier au sein de la formation devrait être mené. Il s'agit plus particulièrement d'examiner le calendrier (travailler par exemple sur une monographie complète plus tôt dans la formation) et de formaliser un découpage entre les matières. C'est un travail qui devrait être confié au coordinateur de section évoqué plus haut.
- 2 Dans la perspective de la mise en place d'un outil de pilotage de type « tableau de bord », le comité encourage l'établissement à mesurer, dès que possible, l'impact de l'avancement du stage d'intégration dans le cursus.
- 3 Le comité recommande de renforcer, lorsque c'est possible, le lien entre le stage et l'épreuve intégrée. Il s'agit là d'une manière de pallier l'insuffisance des heures dévolues au stage d'intégration et de permettre ainsi une meilleure appréhension du métier pour les étudiants. Le comité suggère également d'examiner la possibilité de laisser les étudiants réaliser leur stage, en tout ou en partie, durant les vacances d'été.
- 4 Le bachelier se situant au niveau 6 dans le cadre de référence européen, les experts recommandent d'initier les étudiants, de manière explicite et formalisée, à l'analyse critique des sources documentaires.
- 5 Le comité insiste sur la nécessité de généraliser l'exploitation complète des grilles critériées, qui sont un outil clé dans la démarche qualité. Cette généralisation passera probablement par une première phase de pédagogie, durant laquelle l'utilité de disposer de critères mesurables sera réexpliquée aux enseignants. Un atelier pratique avec quelques études de cas, éventuellement animé par un intervenant extérieur, pourrait s'avérer utile.
- 6 Une bonne capacité à s'exprimer et à argumenter oralement étant nécessaire dans la vie professionnelle, le comité suggère de faire un appel plus fréquent à des épreuves orales, si possible certificatives. Ces compétences en communication font également partie des compétences visées par le niveau 6.

Critère 4

L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer l'efficacité et l'équité de son programme

Dimension 4.1 : Ressources humaines

Dimension 4.2 : Ressources matérielles

Dimension 4.3 : Équité en termes d'accueil, de suivi et de soutien des étudiants

Dimension 4.4 : Analyse des données nécessaires au pilotage du programme

CONSTATS ET ANALYSE

[Ressources humaines (affectation, recrutement, formation continuée)]

- 1 La direction a délibérément choisi de s'inscrire dans une politique de stabilisation de l'équipe enseignante, en proposant, dès que cela est possible, une nomination aux enseignants. La direction est consciente des avantages (sérénité, intégration, possibilité de projets à long terme...) et inconvénients (perte de souplesse, manque de diversité du corps professoral...) d'un tel modèle. Au-delà des arguments avancés, le comité estime que ce choix stratégique présente un risque (déjà identifié dans divers documents mis à disposition lors de la visite) de déconnexion entre les enseignants et le monde professionnel. Actuellement, ce risque n'est pas compensé par une politique ou une stratégie de formation continue. Dans cette optique, la mise à disposition d'une liste de formations dispensées chaque année au sein du réseau n'est pas suffisante.
- 2 Cette stratégie de nominations a également pour effet que l'équipe enseignante de la section ne comporte plus d'experts provenant du monde professionnel. Or, ces derniers pourraient apporter des illustrations, des cas vécus et récents, des démonstrations de logiciels de type ERP, etc. dans la formation. Les enseignants et les étudiants ont dit apprécier ce type d'interventions.

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

- 3 L'établissement dispose d'une plateforme Moodle fonctionnelle, utilisée par l'équipe enseignante. L'outil est bien connu et apprécié par les étudiants. Le comité constate que la plateforme est presque exclusivement utilisée comme dépôt pour les supports de cours et autres documents, alors que Moodle offre beaucoup d'autres possibilités qui pourraient être exploitées. Les experts constatent également qu'il n'existe pas d'espace dédié au secrétariat sur la plateforme. Un tel espace pourrait utilement servir de « valves électroniques », sans cout supplémentaire.
- 4 Les locaux sont fonctionnels et certains sont équipés de tableaux interactifs. Un espace de détente a été prévu pour les étudiants et une salle des professeurs a récemment été aménagée. Ces deux aménagements sont présentés comme faisant partie des améliorations liées à la démarche qualité. La propreté des toilettes mises à disposition des étudiants laisse toutefois à désirer.
- 5 La direction est à l'écoute et vient en aide au personnel administratif lorsque ces derniers rencontrent des difficultés avec les outils mis à leur disposition (logiciel ENORA notamment).
- 6 L'école ne dispose pas de bibliothèque. Les étudiants n'acquièrent donc pas le réflexe de consulter des documents imprimés pour réaliser leurs travaux. L'accès aux ressources bibliographiques se fait *via* Moodle ou, plus largement, par internet.

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

- 7 La qualité d'écoute et la disponibilité des enseignants sont des dimensions reconnues et spontanément citées par toutes les parties prenantes. Les personnes que le comité des experts a rencontrées lors de la

visite d'établissement se sont montrées en moyenne satisfaites, voire très satisfaites, de leur travail ou de leur choix d'études. Le caractère convivial de l'établissement est souligné de manière unanime.

- 8 La cellule qualité met à disposition des étudiants une série de fiches « coup de pouce », destinées à les aider lorsqu'ils rencontrent des problèmes qui dépassent le cadre strict de leur formation (aide à la recherche d'emploi, planning familial, santé, problèmes financiers...). Il s'agit indéniablement d'une bonne pratique. Bien que son existence soit mentionnée aux valves, le comité constate que cet outil est encore très mal connu (si pas inconnu) et donc trop peu (ou pas) utilisé.

[Analyse des données nécessaires au pilotage du programme]

- 9 Pour le moment, quelques données sont récoltées, notamment lors des visites de stage, mais seulement de manière épisodique. Ces collectes ne sont pas formalisées et leur périodicité n'a pas pu être vérifiée par le comité des experts. Elles ne font pas non plus l'objet de recoupements. Plus largement, les objectifs recherchés (à quelle fin collecte-t-on quelles informations ?) n'ont pas été clairement définis. En outre, le comité n'a pas identifié d'outil de pilotage formalisé, de type « tableau de bord » par exemple.
- 10 Contrairement à ce qui est annoncé, le comité n'a pas pu identifier de cas concret d'évaluation des enseignements par les étudiants. Ces évaluations sont pourtant un outil précieux dans une démarche qualité, car elles permettent aux enseignants, année après année, de mesurer leur progression.

RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité suggère de mettre en place, le plus rapidement possible et conformément à ce que l'établissement annonce dans les fiches « action » présentées, une véritable politique de formation continue. Il s'agit d'identifier un planning, avec des objectifs « métier » et des priorités.
- 2 Il serait utile de compenser partiellement l'absence de bibliothèque par une information claire sur l'accessibilité des bibliothèques du pôle hennuyer. Quelques revues pertinentes, même gratuites, pourraient être mises à disposition sur un présentoir au sein de l'école.
- 3 Les experts suggèrent d'intensifier les collaborations avec le monde professionnel, pour augmenter le nombre d'interventions extérieures au sein de cours existants ou dans des modules annexes.
- 4 La création d'une section réservée au secrétariat sur la plateforme Moodle permettrait d'élargir la communication interne à des « valves électroniques ».
- 5 Une attention devrait être portée à l'entretien des toilettes des étudiants.

Critère 5

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

Dimension 5.1 : Méthodologie de l'autoévaluation

Dimension 5.2 : Analyse SWOT

Dimension 5.3 : Plan d'action et suivi

CONSTATS ET ANALYSE

[Méthodologie de l'autoévaluation]

- 1 Une commission d'évaluation interne (CEI) a bien été mise en place, et intègre des représentants de toutes les parties prenantes. Plusieurs réunions ont été organisées en vue de la rédaction du rapport d'autoévaluation. Le comité a apprécié l'idée de structurer l'agenda de ces réunions en prévoyant une réunion pour chaque critère du référentiel AEQES.
- 2 Le comité regrette toutefois que le dossier final ne soit pas à la hauteur de la méthodologie mise en place : il contient des erreurs, notamment à cause de copier-coller malheureux du rapport relatif à l'évaluation précédente qui concernait la section « Assistants – Secrétariat de direction », des affirmations qui n'ont pas pu être vérifiées, des renvois incorrects... Les experts se demandent jusqu'à quel point les membres de la commission se sont sentis collégialement responsables de la qualité du dossier, car ils n'ont rencontré que très peu d'interlocuteurs qui avaient lu, ou même connaissaient, le document final.

[Analyse SWOT]

- 3 Une analyse SWOT existe, mais l'équilibre entre les forces, faiblesses, opportunités et risques est pour le moins bancal. Cette analyse est, en outre, trop peu synthétique, ce qui la rend mal adaptée pour servir de base efficace aux réflexions stratégiques.

[Plan d'action et suivi]

- 4 Le plan d'action présenté comporte de nombreuses actions déjà réalisées. Certaines de ces actions concernent d'autres formations proposées par l'établissement. Au-delà de ce constat, les axes identifiés sont pertinents.
- 5 Le format des « fiches action » paraît judicieux. Le lien entre les fiches action et le plan d'action synthétique présenté dans le dossier d'autoévaluation n'est toutefois pas toujours clair, car la synchronisation entre les informations reprises dans les deux outils n'est pas à jour.

RECOMMANDATION

- 1 Le comité rappelle que l'analyse SWOT et le plan d'action sont des outils incontournables d'une démarche qualité et qu'ils sont l'une des bases d'un outil de pilotage efficace. Pour cela, l'analyse SWOT doit proposer un équilibre entre les forces, les faiblesses, les opportunités et les menaces. Au niveau du plan d'action, le comité des experts suggère d'identifier dans un premier temps quelques objectifs prioritaires, sans se perdre dans les détails.

CONCLUSION

L'institut d'enseignement de promotion sociale de Morlanwelz joue pleinement son rôle d'enseignement supérieur de proximité. Le choix de l'option Fiscalité pour le bachelier en Comptabilité se révèle être un choix porteur. L'écoute et la disponibilité du personnel enseignant y sont unanimement reconnues et appréciées. Les enseignants font de leur mieux pour y donner des cours mis à jour et en phase avec des législations comptables et fiscales très souvent mouvantes. Ces mises à jour restent toutefois parfois partielles et certains documents écrits examinés lors de la visite faisaient référence à des législations dépassées, et ne donnaient donc pas une information entièrement complète ou correcte.

Aujourd'hui, l'école n'a pas désigné de coordinateur pour la section Comptabilité. Le manque de légitimité de l'enseignant qui joue actuellement ce rôle de manière informelle limite la mise en place de la nécessaire dimension transversale entre les matières.

La démarche qualité est enclenchée, mais en est encore à ses débuts. Ainsi, si une série d'outils ont été mis en place, ils peuvent donner l'impression d'être utilisés pour répondre à des prescrits réglementaires (évaluations AEQES, inspection...), sans que cela fasse sens pour l'établissement. Leur usage n'est pas systématique et leur compréhension et leur utilisation sont parfois partielles. De manière générale, il n'existe pas encore d'outil de pilotage de la qualité au sein de l'établissement.

Le comité des experts salue le travail déjà accompli et encourage la section à s'inscrire de manière volontariste dans la démarche qualité, tout en capitalisant sur les points positifs et les bonnes pratiques identifiés dans ce rapport.

EN SYNTHÈSE

Points forts	Points d'amélioration
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Choix de l'option « Fiscalité » ⇒ Écoute et disponibilité des enseignants ⇒ Qualité de la communication interne de type administrative ⇒ Usage généralisé de la plateforme Moodle, y compris pour la mise à jour des matières comptables et fiscales ⇒ Possibilité de réaliser le cursus complet en 3 ans au sein de l'école ⇒ Existence d'une série d'outils qui devraient faciliter la mise en place d'un pilotage efficace s'ils étaient bien exploités 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Pas d'outil de pilotage de la qualité, de type « tableau de bord » ⇒ Usage incomplet et imparfait des outils de mesure de la qualité existants ⇒ Pas de coordinateur de section ⇒ Trop peu d'évaluations de la qualité de l'enseignement par les étudiants ⇒ Pas de lien systématique entre stages et TFE ⇒ Manque d'initiation à la recherche documentaire critique ⇒ Compréhension tronquée et diversifiée du concept de qualité ⇒ Structuration encore informelle des contacts avec la profession (maîtres de stage, jurys, employeurs, anciens étudiants) ⇒ Pas d'utilisation concertée de la part d'autonomie des différentes unités d'enseignement ⇒ Communication institutionnelle interne et externe parfois floue ⇒ Pas de bibliothèque ⇒ Absence d'une politique de formation continue des enseignants

Opportunités	Risques
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Existence d'organisations professionnelles et autres ressources externes pour illustrer les cours et organiser des activités ⇒ Existence du pôle hennuyer (pour les bibliothèques par exemple) ⇒ Existence d'autres établissements d'EPS dans la région pour proposer des cours de langues autres que l'anglais 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Trop peu d'heures dévolues au stage d'intégration par le dossier pédagogique

Récapitulatif des recommandations
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Définir des objectifs stratégiques clairs et mesurables et mettre en place un outil de pilotage de la qualité ; pour ce faire, capitaliser sur les outils existants, mais actuellement sous-exploités ; définir ensemble ce que l'on veut faire / ce que l'on attend de la démarche qualité ⇒ Désigner un coordinateur de section pour coordonner l'utilisation de la part d'autonomie pour décloisonner au mieux les matières ⇒ Renforcer en les structurant davantage les liens avec la profession ⇒ S'assurer que la formation dispensée est bien en ligne avec l'ensemble des critères définis pour le niveau 6 du cadre européen de certifications, notamment en ce qui concerne les aspects liés à la collecte, l'analyse et l'interprétation, de façon pertinente, des données et informations issues d'une recherche documentaire ⇒ Mettre en place une politique de formation continue des enseignants ⇒ Développer la communication institutionnelle et renforcer l'image de l'institution



Institut d'Enseignement de promotion sociale
Fédération Wallonie Bruxelles
Rue Raoul Warocqué 46 – 7140 Morlanwelz

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

Critère	Rubrique ¹	Point ²	Observation de fond

Loredana Astorino
Coordonnatrice qualité

Vincent Durant
Directeur

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

² Mentionner le numéro précédant le paragraphe.