

MINISTERE DE LA FEDERATION
WALLONIE-BRUXELLES



ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE
SCIENTIFIQUE

Dossier d'avancement de l'évaluation continue

Bachelier en comptabilité - Option Gestion

IPEPS de Tournai/Leuze-en-Hainaut

Adresse : rue Paul Pastur, 2

Tél : 069/25.37.32

Site Internet: <https://www.jetudie.be/promsocwapi>

E-mail: laurence.lahaise@hainaut.be



Dossier d'avancement 31 mai 2022

Évaluation externe (N+ 6) : 2022-23

Dossier d'avancement au mai/juin 2022 (N¹+ 5)

¹ Année N : année de la visite de l'évaluation complète des experts. Suite au Covid, des évaluations continues ont été reportées et donc le délai de 6 ans n'a pas été respecté.

TABLE DES MATIÈRES

1	<i>Glossaire et abréviations</i>	1
2	<i>Introduction</i>	2
3	<i>Introduction contextuelle</i>	2
3.1	Évolution du nombre d'étudiants inscrits dans le(s) programme(s) au cours des cinq dernières années.	3
3.2	Évolution du nombre de diplômés dans le(s) programme(s) concerné(s) au cours des cinq dernières années :	3
3.3	L'âge de l'étudiant (es) dans un cursus :.....	4
3.4	Les évolutions du cadre du personnel intervenant dans l'entité :.....	5
3.5	Le profil d'enseignement du(des) programme(s) évalué(s).	6
4	<i>Bilan et analyse : état de la réalisation des actions, processus et résultats - Mesure de la capacité de changement – Culture qualité (pérenne)</i>	8
4.1	CRITÈRE A : Pour dresser le bilan et analyser l'existence d'un système qualité pérenne, participatif et en adéquation avec les objectifs stratégiques de l'établissement	8
4.1.1	Vision de la coordination pédagogique	8
4.2	CRITÈRE B : Pour dresser le bilan et analyser les évolutions intervenues depuis l'évaluation initiale, avec une visée d'amélioration du programme	12
4.3	CRITÈRE C : Pour dresser le bilan et analyser la culture qualité à l'œuvre dans l'établissement/entité	14
4.3.1	Implication des parties prenantes dans la démarche de l'auto-évaluation.....	15
4.3.2	Les améliorations des processus qualité	16
4.3.3	Remontée de l'insatisfaction des étudiants et déclenchement d'action corrective :	16
4.3.4	La visibilité de notre politique qualité par l'ensemble des parties prenantes :.....	16
4.3.5	Les améliorations des processus qualité	17
4.3.6	Formations et communication interne	19
5	<i>Annexes</i>	21

1 Glossaire et abréviations

- AEQES** → Agence pour l'Évaluation de la **Qualité** de l'Enseignement Supérieur
(Site : www.aeges.be)
- AESS** → Agrégation de l'Enseignement **Secondaire Supérieur**
- ARES** → Académie de **Recherche et d'Enseignement Supérieur**. Elle coordonne l'ensemble du paysage de l'enseignement supérieur
- CAE** → cadre d'auto évaluation
- CPEONS** → Commission **Permanente de l'Enseignement Officiel Neutre Subventionné**. Réseau d'enseignement regroupant les établissements scolaire des villes et des provinces (site : www.cpeons.be)
- CQI** → Coordonnateur **qualité institutionnel**
- CFWB** → Communauté **Française Wallonie Bruxelles**
- DP** → Dossier **Pédagogique**
- ECTS** → Européen **Crédit Transfer System**
- EI** → Épreuve **intégrée**
- EPS** → Enseignement de **promotion sociale**
- EPE** → Enseignement de **plein exercice**
- FSE** → Front **Social Européen**
- FWB** → Fédération **Wallonie Bruxelles**
- GIPS** → « **Gestion informatisé, Promotion Sociale** » est le logiciel utilisé à l'institut Provincial des Arts et Métiers pour la gestion de l'école, des professeurs e des étudiants.
- GPS** → **Gestion Promotion Sociale** (bientôt remplacera le **GIPS**).
- Période** → Unité de cours d'une durée de 50 minutes.
- PO** → **Pouvoir Organisateur** est l'autorité, personne(s) physique(s) ou morale(s), publique(s) ou privé(s) qui assume(nt) la responsabilité des établissements scolaires
- PROMSOC** → Enseignement de **Promotion Sociale**
- UE** → Unité d'Enseignement

2 Introduction

Après une évaluation de suivi en 2016-2017, nous voici cinq ans plus tard dans un processus d'évaluation continue. Le présent document constitue une étape essentielle de ce processus. En effet, le dossier d'avancement nous permet d'établir un état des lieux pour la section « **Bachelier en comptabilité – option Gestion – Enseignement supérieur de type court** », sur base du « **Guide des établissements** » en sa version 3.0 de septembre 2021.

Afin de guider la démarche d'évaluation continue, l'AEQES a établi un référentiel structuré en trois critères, qui sont autant d'éléments qui résulteront en analyses, diagnostics, et en pistes d'amélioration.

Ce dossier d'avancement sera structuré sur 3 critères fondamentaux :

- CRITERE A :** Pour dresser le bilan et analyser l'existence d'un système qualité pérenne ;
- CRITERE B :** Pour dresser le bilan et analyser les évolutions intervenues depuis l'évaluation initiale, avec une visée d'amélioration du programme ;
- CRITERE C :** Pour dresser le bilan et analyser de la culture qualité à l'œuvre dans l'établissement.

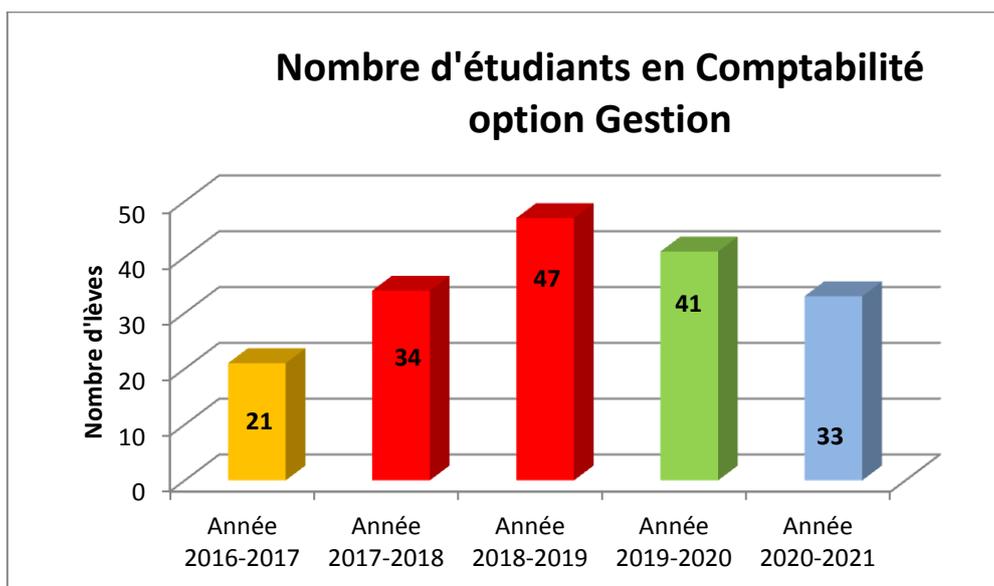
3 Introduction contextuelle

Cette introduction va permettre de communiquer au comité d'évaluation continue les informations contextuelles au niveau de notre établissement.

Suite à la visite des experts en 2017 dans le cadre de l'évaluation de suivi du bachelier en comptabilité – option gestion, l'établissement a publié un plan d'action. Ce dossier d'avancement permet de donner suite à la fois aux différentes recommandations formulées par le comité d'experts et aux différentes actions listées dans ce plan.

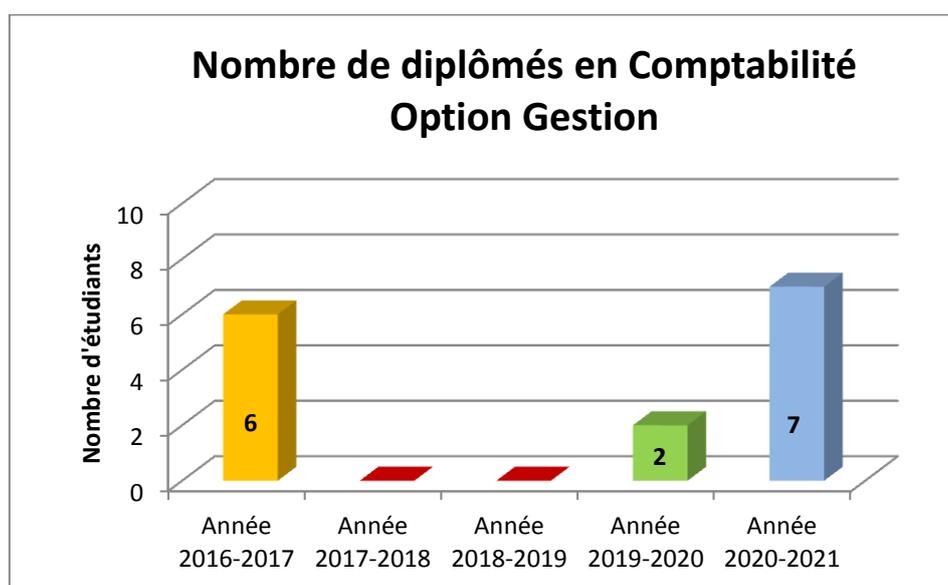
3.1 Évolution du nombre d'étudiants inscrits dans le(s) programme(s) au cours des cinq dernières années.

Ci-dessous, on peut observer l'évolution du nombre d'étudiants inscrits dans la section Bachelier en comptabilité – option Gestion entre 2017-2018 et 2021-2022. On remarque que le nombre d'étudiants a fort augmenté en 2018-2019 et également diminué, certainement dû aux deux années de Covid.



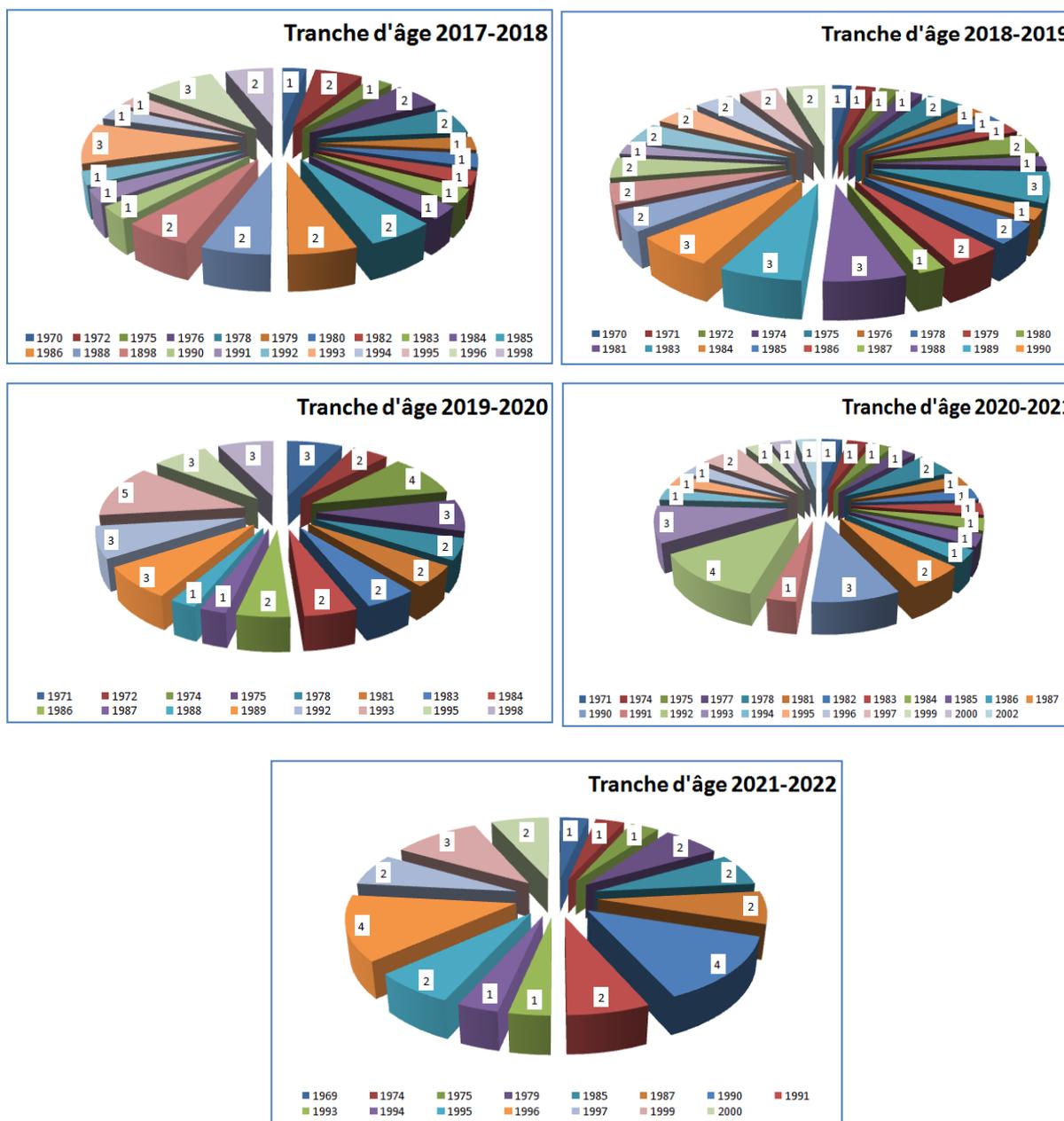
3.2 Évolution du nombre de diplômés dans le(s) programme(s) concerné(s) au cours des cinq dernières années :

En observant le graphique ci-dessous, on peut constater que nous avons diplômés en 2016-2017, 2019-2020 et en 2020-2021.



3.3 L'âge de l'étudiant (es) dans un cursus :

A titre d'exemple, sur l'ensemble des étudiant(e)s du cursus qui fréquentent notre établissement, la tranche d'âge se situe majoritairement dans les années 1990 depuis les 5 dernières années.



3.4 Les évolutions du cadre du personnel intervenant dans l'entité :

Depuis le dernier rapport d'évaluation, voici la liste du cadre et des chargés de cours pour le bachelier en comptabilité – option Gestion. On peut remarquer que certains chargés de cours sont en fonction depuis plusieurs années. Tous les modules ne s'ouvrent pas chaque année, c'est pour cela que certains chargés d'enseignement ne sont présents qu'à une certaine période.

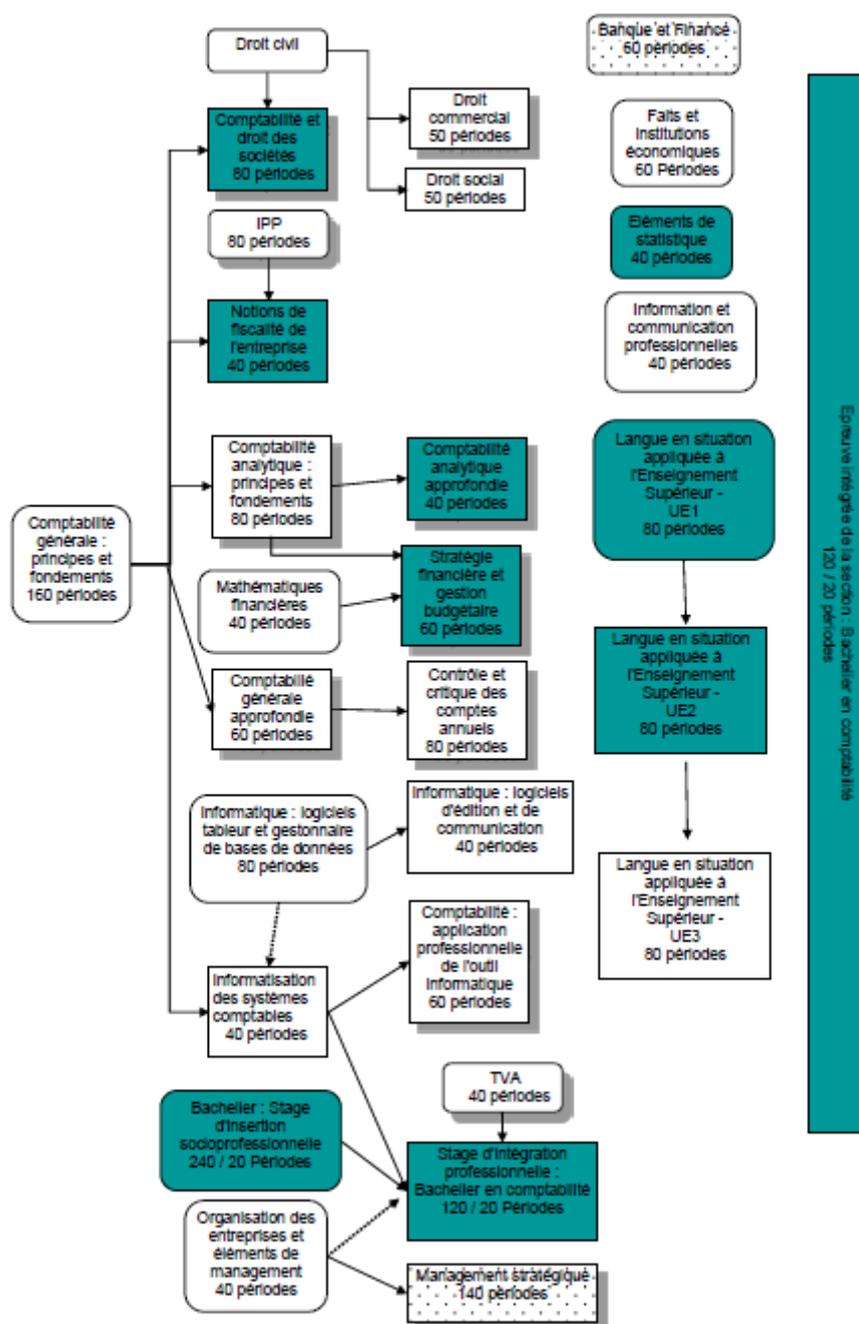
EVOLUTION DU CADRE DU PERSONNEL DANS L'ENTITE	Année 2016-2017	Année 2017-2018	Année 2018-2019	Année 2019-2020	Année 2020-2021
	CADRE				
DIRECTEUR	Mme DELCOURT	Mme DIERICK	Mme SATNUS	Mr MABILLE	
DIRECTEUR ADJOINT	Mme Dierick	Mme STANUS	/	/	Mme STANUS
PERSONNEL ADMINISTRATIF					
EDUCATRICE_ECONOME	Melle ISENGUERRE				
REDATRICE	Mme MASSART	Mme MASSART	Melle EVERT	Melle DARS1 1/2	Melle DAULNE 1/2
SUREVEILLANT EDUCATEUR	Melle TAGLIATTI				
PERSONNEL ADMINISTRATIF	Mme PASCALINE HURTEUX				
PERSONNEL ADMINISTRATIF	Mme VERONIQUE HURTEUX				
CHARGES DE COURS					
COEMELCK DIDIER Bachelier en soins intensifs/Licence en sciences hospitalières et soins de santé/Licence en administration					DROIT DES SOCIETES
COTROUX BERNARD Licence en philologie romane/AESS/CAPAES	INFORMATION ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLES				
COUSSEMENT INES Graduat en comptabilité/Licence en sciences de gestion/Licence spéciale en révisorat et expertise					COMPTABILITÉ
DRAGOS GEORGE AILINCA Ingénieur civil "Sciences et matériaux"			MATH FINANCIERE		
DUPONT STEPHANE Licence en droit			DROIT COMMERCIAL		
FINET ANNE-SOPHIE Master en droit/CAP					DROIT CIVIL
GLORIEUX VIRGINIE Master en politique économique et sociale/AESS				COMPTABILITÉ	
LAGACHE SYLVAIN Bachelier en comptabilité				COMPTABILITÉ	
MEGANCK CHRISTOPHE Graduat en marketing/Licence en gestion de	COMPTABILITÉ				
MICHEZ AUDE Ingénieur de gestion/AESS	INFORMATISATION DES SYSTÈMES COMPTABLE				
WATTIEZ STEPHANE Bachelier en comptabilité/Master en sciences de gestion	COMPTABILITÉ ANALYTIQUE				

Les coordinateurs de section sont Monsieur Méganck Christophe et Wattiez Stéphane.

3.5 Le profil d'enseignement du(des) programme(s) évalué(s).

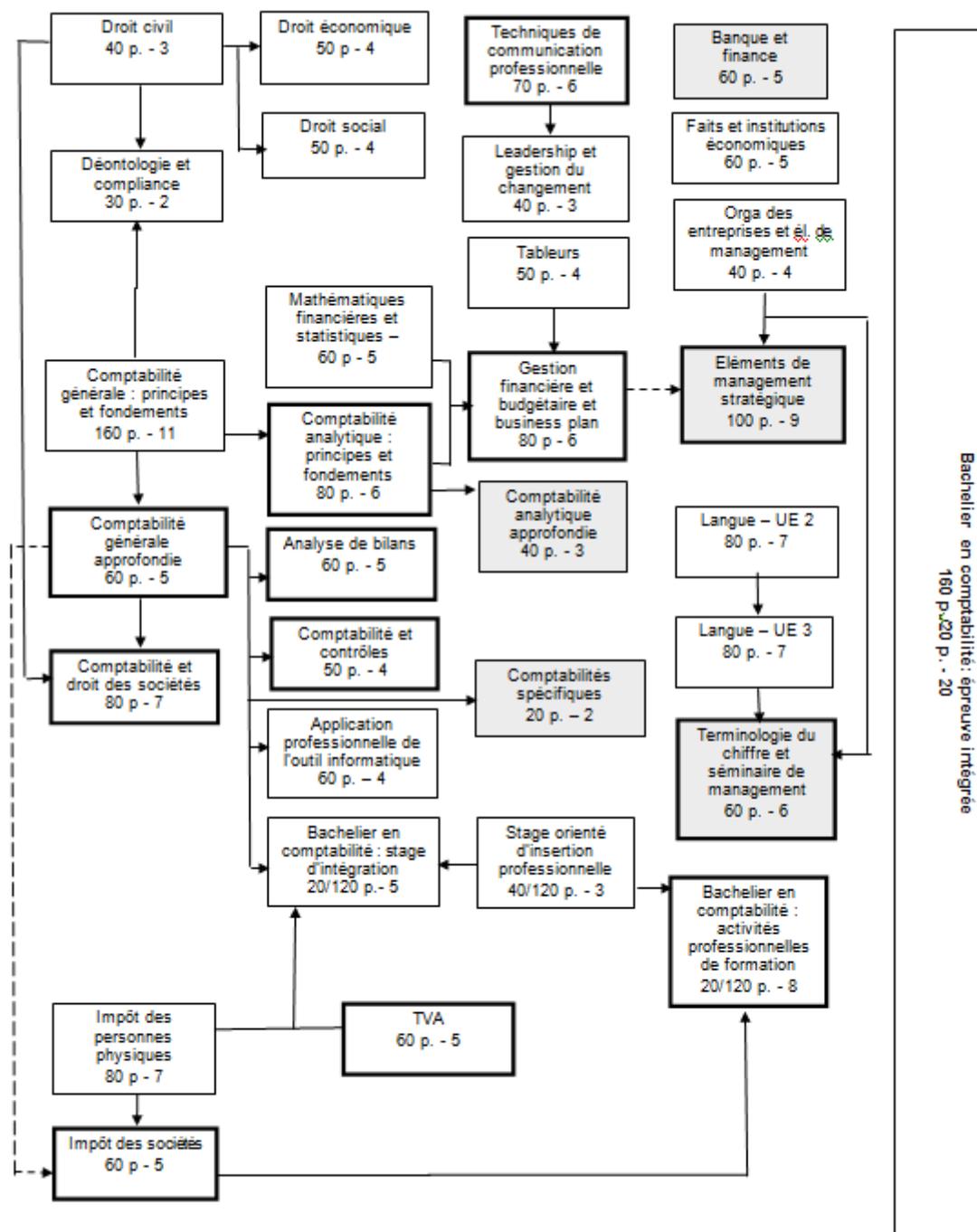
La formation est constituée de 30 UE reprises dans l'organigramme ci-dessous.

Modalités de capitalisation « **Bachelier en Comptabilité - option Gestion** » D4



La formation est constituée de 32 UE reprises dans l'organigramme ci-dessous.

Modalités de capitalisation « Bachelier en Comptabilité - option Gestion » D5



Le secrétariat tient à la disposition de chaque étudiant l'organigramme de son cursus. Il met en évidence les UE réussies (ou non) par l'étudiant, les UE en cours et les UE futures. Celui-ci est mis à jour à chaque rentrée académique

4 Bilan et analyse : état de la réalisation des actions, processus et résultats - Mesure de la capacité de changement – Culture qualité (pérenne)

4.1 CRITÈRE A : Pour dresser le bilan et analyser l'existence d'un système qualité pérenne, participatif et en adéquation avec les objectifs stratégiques de l'établissement

Cette partie concernera la politique menée par l'établissement pour soutenir la qualité de ses programmes, permettra de faire le point sur l'avancement des actions entamées et déterminera la suite à donner au plan actualisé suite à l'analyse effectuée.

4.1.1 Vision de la coordination pédagogique

Notre établissement fonctionne sur une même stratégie :

Mission->Valeur->Vision->Diagnostics->Objectifs
--

Notre mission, c'est de tenir un rôle majeur dans la région en tant qu'établissement d'enseignement de la Fédération Wallonie Bruxelles qui propose une formation dans le supérieur dans le domaine des sciences économiques et de gestion. Notre but est de former un maximum de personnes pour accéder à l'emploi et rester à l'écoute du monde professionnel afin de répondre aux exigences du marché du travail. Pour cela, nous mettons en œuvre des moyens humains et matériels à disposition de toutes les parties prenantes.

Nous voulons nous distinguer afin de présenter une offre de formation optimale dans l'organisation modulaire.

Notre public ciblé est toute personne qui serait intéressée par la comptabilité et qui souhaite acquérir de nouvelles compétences. Pour la réussite de cette mission, la première étape est d'avoir une qualité systémique. Pour cela, nous nous reposons sur les valeurs que transpose la charte qualité du décret EPS 16 Avril 1991.

Notre fonctionnement est fondé sur une gestion qualité qui doit suivre une seule trame. Pour cela nous avons rédigé certaines procédures dans le but de s'orienter vers des indicateurs afin d'atteindre un objectif. Dans un premier temps, nous avons mis en place un ROI spécifique à l'épreuve intégrée du bachelier en comptabilité – option Gestion, puis nous avons étendu cela au suivi des stages « activités professionnelles de formation » et « stage d'intégration professionnelle ».

Nous avons acté une convention qui permet de spécifier l'ajout de toutes nouvelles procédures qualité. Exemple : Pour mesurer l'impact de la gestion des enseignements lors de la crise « covid », nous avons dans un premier temps établi des questionnaires en ligne, en terme pédagogique. Il ressort que les étudiants n'ont pas eu trop de difficultés du point de vue des apprentissages mais plus une perturbation méthodologique de travail.

Nous avons très vite mis en place un enseignement à distance spécifique à la comptabilité : réalisation des vidéos par les enseignants, plate-forme pédagogique, séance de cours par visioconférence et Forum de discussion.

Nous constatons que l'adaptation à l'enseignement hybride a vite été assimilée par les étudiants. Cela nous donne une option supplémentaire pour enrichir notre enseignement et peut-être même éliminer la barrière de la mobilité.

Dans la mesure où les activités pédagogiques constituent le cœur d'activité d'un établissement scolaire, la coordination pédagogique est un axe quasiment incontournable.

C'est un axe vis-à-vis duquel il est important d'établir une stratégie à long terme :

- ✓ travailler de manière plus « collective » est en effet un objectif qui fait souvent l'objet de résistances de la part des équipes enseignantes. Il faut privilégier l'installation d'une dynamique de groupe participative ;
- ✓ accroître la cohérence pédagogique du cursus c.à.d. mettre en œuvre des stratégies qui permettront, dans le respect du dossier pédagogique, de répondre à la demande des milieux professionnels tout en coordonnant les acquisitions de compétences et en donnant aux étudiants un « sens » à leur formation.

Comment nous fonctionnons pour une démarche qualité

Pour une démarche qualité à notre établissement, nous avons élaboré un cheminement en utilisant les mêmes procédures et nous souhaitons réaliser un mémento de la démarche qualité.

Les différents éléments développés pour la rédaction de ce rapport sont :

- ✓ Les différentes commissions internes.
- ✓ Les mêmes types de questionnaires
- ✓ SWOT
- ✓ Le système de suivi du plan stratégique.

Contextualisation de la démarche qualité mise en place dans le cadre de l'auto-évaluation de la filière du bachelier en comptabilité

Notre institution se base sur une démarche propre à notre fonctionnement incluant des procédures qualité internes à notre établissement. La plupart de nos formations se déroulent en soirée à horaire décalé. Néanmoins, la coordinatrice qualité travaillant conjointement avec l'ensemble des parties prenantes, et a collégalement développé plusieurs étapes de la gestion qualité :

- ✓ La mise en place de la commission interne ;
- ✓ Les différentes enquêtes (questionnaires sur l'ensemble de notre fonctionnement) ;
- ✓ L'automatisation de la fiche UE (contrat pédagogique) ;
- ✓ Le plan d'action actualisé ;
- ✓ L'automatisation de l'aide à la réussite ;

Ces différents points sont le noyau de notre système qualité. Pour cela, nous avons entamé la rédaction d'un mémento de la démarche qualité propre à l'IPEPS Tournai. Cette action se retrouve comme axe important dans notre plan d'action afin de pérenniser la gestion qualité au sein de notre enseignement que nous sommes fiers d'appeler « enseignement tout au long de la vie ».

L'ensemble des procédures mise en place par l'IPEPS Tournai résulte de la nécessité à initier un mode de gouvernance systématisé et intégratif. De cette manière, nous faisons en sorte que l'ensemble des parties prenantes concernées travaillent en équipe au bon fonctionnement de leur établissement et sous un leadership partagé. Le fondement de la qualité dans l'enseignement supérieur engage une réflexion sur les pratiques pédagogiques, ainsi que sur une méthodologie structurelle à étendre au sein de notre enseignement. Cette implication est la volonté de tous les membres tant du groupe pédagogique que de l'équipe administrative.

Le rôle du « coordinateur qualité », est d'analyser les différentes données sur le plan méthodologique, pédagogique et infrastructurel et d'organiser le suivi des actions selon le canevas précis :

- ✓ **Procédure** : entretiens avec les étudiants, le corps professoral, le staff administratif.
- ✓ **Procédure** : contacts réguliers avec les primo diplômés.
- ✓ **Procédure** : contacts avec les maîtres de stage.

Ces procédures sont des éléments importants dans les discussions au sein de la commission interne et permettent également un travail participatif de l'ensemble des parties prenantes internes et externes à l'institut. Toutefois la problématique fréquemment citée comme faiblesse récurrente est le manque de partenariat extérieur. Ce point se retrouve dans notre plan d'action. Notons que plusieurs unités d'enseignements sont données par des experts qui travaillent dans le domaine mais néanmoins, nous devons développer des liens encore plus forts avec le monde professionnel.

La co-construction du plan d'action de la section

Les procédures citées ci-dessus ont permis de suivre un canevas général de réunion pour ce cursus. La crise sanitaire que nous avons traversée n'a pas facilité la mise en place de réunions en présentiel. Nous avons dû nous adapter et nous avons opté pour la tenue de réunions en visioconférence.

Dans le cadre de l'auto-évaluation du cursus bachelier en comptabilité, la fiche procédure « commission d'évaluation interne » CEI a été appliquée. Plusieurs réunions ont eu lieu à des dates distancées, la première réunion fût un échange entre les différents acteurs intervenant dans la gestion qualitative de notre institut sur des thèmes comme :

- ✓ Analyse des recommandations des experts ;
- ✓ Réalisation et analyse d'un nouveau SWOT ;
- ✓ Plan d'action et définition des indicateurs de suivi ;
- ✓ Méthode de mesure des indicateurs et réflexion sur les enquêtes de satisfaction ;
- ✓ Taux de réussite (comment satisfaire à des indicateurs) ;
- ✓ Taux d'abandons (comment satisfaire à des indicateurs).

Les autres réunions ont été essentiellement organisées sur un mode de discussions. Elles ont permis l'élaboration du SWOT de la section. Les réunions suivantes avaient pour but de voir comment mesurer nos indicateurs afin de répondre aux recommandations faites par les experts lors de leurs visites au sein de nos établissements mais aussi de mesurer l'impact des actions que nous avons réalisées. Cela nous a permis de mettre en évidence certaines anomalies qui peuvent être décelées par les différentes parties prenantes.

Pour cela, nous avons travaillé avec des sous catégories d'indicateurs (moyens, processus, résultats). Cela implique un travail en commun afin de confronter nos idées. Sur chaque indicateur, la méthode était un élément temporel sur avant, maintenant et après pour atteindre notre objectif.

Ce travail collaboratif a connu des turbulences avec la crise sanitaire dues à l'arrêt brusque de certains canaux de communication que nous avons l'habitude d'utiliser. Nous avons su nous adapter et utiliser les nouvelles technologies comme nouveau moyen de communication. Mais comme tout nouveau processus, il y a eu un temps d'adaptation et de formation puisque toutes les parties prenantes n'étaient pas prêtes à cette méthode de travail avec des outils technologiques.

Je dirais que la période COVID a été un avantage puisque les réunions par visioconférence ont permis d'avoir un taux de présence beaucoup plus important que le présentiel. Nous fonctionnons essentiellement en soirée et avec des enseignants/experts. Il est très difficile parfois de rassembler toutes les parties prenantes.

Notre établissement remplit ses objectifs d'enseignement de promotion sociale en permettant notamment aux personnes n'ayant pas la possibilité de suivre le bachelier en Comptabilité – option Gestion en cours du jour de le faire en soirée.

Toutes les parties prenantes ont une démarche collaborative qui soutient la volonté de construire un enseignement de qualité. La présence dans le corps enseignant de professionnels du terrain est un atout.

4.2 CRITÈRE B : Pour dresser le bilan et analyser les évolutions intervenues depuis l'évaluation initiale, avec une visée d'amélioration du programme

Le plan d'action initial identifiait cinq axes : l'axe « **Visibilité** », l'axe « **Aide à la réussite** », l'axe « **Projet de codiplômation** », l'axe « **Architecture programme** » et l'axe « **Développement de la coordination** ». Un rapport d'évaluation de suivi a été réalisé en 2017. Des recommandations pour le développement d'une culture qualité ont été émises.

Les actions depuis 2017 à ce jour

Il faut retenir :

- ✓ le programme du Bachelier en comptabilité – option Gestion a été entièrement revu, la version D5 et a été mise en place dans notre établissement au cours de l'année 2019-2020.
- ✓ la mise en place de l'inclusion (SAPEPS);
- ✓ la (re)mise en perspective de la formation pédagogique ;
- ✓ les process de valorisation ;
- ✓ l'aide à l'introduction des « candidatures » sur PrimoWeb et orientation des apprenants, principalement en C.A.P, face aux démarches administratives ;
- ✓ les entretiens individuels à la demande des étudiants ;

- ✓ la plage horaire étendue d'ouverture des secrétariats administratifs ;
- ✓ la mise en œuvre de remédiations ponctuelles en vue des tests d'admission ;
- ✓ la réalisation de guide, carnet de stage et épreuves intégrées ;
- ✓ la mise en place d'un projet d'accompagnement des étudiants, tout au long de leur parcours au sein de l'établissement, principalement pour les formations supérieures et secondaires. Il doit permettre non seulement de les aider à la réussite, mais aussi plus généralement de réduire les inégalités entre les apprenants ;
- ✓ le maintien d'un cadre accueillant, bienveillant et rassurant pour les primo-arrivants ;
- ✓ la mise à disposition d'une adresse mail institutionnelle pour les étudiants et les chargés de cours ;
- ✓ la mise en place d'un test d'admission pour accéder à l'enseignement de promotion sociale ;
- ✓ l'intégration des technologies de l'information et de la communication (TICE) ;
- ✓ une avancée avec le logiciel **GPS** qui permet de gérer les inscriptions et les attributions des enseignements.

Intentions de 2020-2022

- ✓ Développer l'écoute active chez tous les intervenants ;
- ✓ Pérenniser les actions 1 et 2 de 2019-2020 après évaluation et correction ;
- ✓ Ré institutionnaliser les coordinations pédagogiques pour procéder à l'organisation et à l'accompagnement de la personne en formation ;
- ✓ Utiliser l'E-campus et principalement les adresses mails institutionnelles ;
- ✓ Fluidifier le processus de valorisation des acquis externes à l'enseignement ;
- ✓ Renforcer le suivi de « stage »
- ✓ Adapter des modalités de suivi de l'E.I.

Aussi bien d'un point de vue pédagogique qu'administratif les « process » existants peuvent varier sensiblement d'un lieu/site de formation à l'autre (Tournai/Leuze). Peut-être pour cause de public différent ? Où de mentalité ? Où d'appartenance ? ...

Ce constat devra faire l'objet d'une attention toute particulière à court terme afin de faire naître chez tous les intervenants l'appartenance à une institution provinciale unitaire excluant toute incertitude dans l'intégration et l'application du plan de suivi.

Depuis le mois de février 2021, nous avons eu trois subsides en vue de l'achat de matériel pour l'enseignement en ligne dans l'enseignement de promotion sociale, subsides qui nous permettent de s'équiper aux nouvelles technologies. Idéal pour les chargés de cours et les étudiants d'avoir du matériel de qualité.

Les différents subsides à l'implémentation des (TICE) nous ont permis d'acquérir :

- ✓ Ordinateur de laboratoire ;
- ✓ Activepanel+caméra de lecture ;
- ✓ Projecteurs ;
- ✓ Support projecteur + Kit micro ;
- ✓ Petits matériels informatiques (toile projection, tablette graphique, trépied, haut-parleur,...)
- ✓ Système de vidéoconférence.
- ✓ Table de réunion OVALE ;
- ✓ 12 chaises visiteur tissu ;
- ✓ 1 chaise de travail.
- ✓ HP Elitebook 850 G8 ;
- ✓ HP Zbook Fury 17 G8 ;
- ✓ 1 activpanel V7 Cobalt ;
- ✓ 1 activpanel V7 Cobalt, support mobile fermé ;
- ✓ 3 Projecteurs Epson EB-FH52

4.3 CRITÈRE C : Pour dresser le bilan et analyser la culture qualité à l'œuvre dans l'établissement/entité

Notre établissement à une nouvelle direction adjointe qui a rejoint l'équipe en octobre 2021 et assume la fonction de coordinatrice qualité.

Le but de la coordination qualité est de faire participer toutes les personnes impliquées dans la section bachelier en comptabilité. L'approche générale de notre enseignement tient en compte l'aspect humain des étudiants et promeut la réussite.

Les perspectives de notre système qualité :

- ✓ Améliorer le lien avec le monde extérieur :
 - implication l'ensemble des parties prenantes à s'ouvrir vers le monde de l'entreprise par le biais des anciens étudiants, FOREM, maître de stage
- ✓ Amélioration de la formalisation :
 - création d'un manuel qualité, des fiches UE... et la rédaction de procédure qualité.

La culture qualité vue par l'ensemble des parties prenantes doit être renforcée avec une plus grande implication des différentes parties prenantes de nos instituts.

4.3.1 Implication des parties prenantes dans la démarche de l'auto-évaluation

Dans le cadre de la gestion qualité au sein de notre institution, une commission a été mise en place pour la rédaction de ce rapport. Elle organise des réunions, rédige les PV de réunions, élabore des questionnaires, pense et organise des actions correctrices.

L'implication du personnel de l'établissement apparaît comme une réussite du processus qualité car il est plus motivant de parler de changements lorsqu'on a participé à l'analyse et à l'identification des problèmes et des solutions, que rencontre nos instituts.

Cette commission est composée de la direction, du coordonnateur qualité, du service administratif, des chargés de cours ainsi que d'étudiants de la section.

La tenue de réunions, l'envoi de questionnaires, les démarches explicatives, ont pour but de favoriser l'amélioration de la qualité pour la section ainsi que pour d'autres cursus de nos établissements.

Un questionnaire mesurant la qualité des enseignements par les étudiants est à disposition de tous les enseignants de la section. Ils peuvent suite à leur demande d'en disposer comme bon leur semble. Rien n'est exigé. Cette méthode permet de démystifier l'appréhension sur la qualité de leur travail.

Il résulte de cette enquête, une bonne satisfaction d'ensemble quant au déroulement pédagogique des cours. Au niveau de l'infrastructure, certains points sont à améliorer, notamment le grand volume de charge de travail personnel des étudiants. Au niveau relationnel entre enseignants et étudiants, le contact est jugé bon et le suivi opérationnel. La disponibilité des enseignants en dehors des cours est fortement appréciée.

En outre, il ressort de l'analyse des remarques après les stages qu'aucune disparité importante entre les cours donnés et les travaux demandés par le monde professionnel n'existe. Il convient cependant de rester vigilant et à jour quant aux techniques nouvelles.

Nous avons remarqué le manque de disponibilités de certains enseignants, les difficultés de trouver des moments de rencontre communs. Pour rappel, en promotion sociale les chargés de cours ne donnent pas systématiquement leur cours le même soir. Il était improbable que l'on puisse rassembler sous base volontaire tous les acteurs impliqués dans cette démarche. Donc la plus grande difficulté du coordinateur était de trouver une méthodologie de travail moins chronophage et plus souple afin d'avancer et réaliser nos objectifs.

Du point de vue externe, la section est soumise à une inspection régulière tous les 5 ans, les inspecteurs de la Fédération Wallonie Bruxelles donnent des conseils de formation ou de

complément pour les enseignants qui seraient demandeurs, l'inspection apporte sa contribution au pilotage du système éducatif. Chaque mission donne lieu à un rapport faisant part au chef de l'établissement des constats posés au sein de l'établissement. Il s'agit d'une information à caractère externe qui est de nature à enrichir, à compléter, à nuancer l'auto-évaluation. La dernière inspection du cursus bachelier en comptabilité par les services d'inspection a été très positive.

4.3.2 Les améliorations des processus qualité

Il est nécessaire de formaliser nos bonnes pratiques et de concevoir la qualité comme un outil et non pas comme une inspection de notre travail. Nous remarquons que tous les collègues font un travail de qualité mais manquent parfois de formalisme.

4.3.3 Remontée de l'insatisfaction des étudiants et déclenchement d'action corrective :

Actuellement, nous fonctionnons avec des envois d'enquêtes sous format (google FORM). Cette solution est très pratique mais le taux de réponse reste très faible pour une analyse corrective. C'est pour cela que dans un avenir proche nous souhaitons mettre des processus plus performants et optimisés comme :

- ✓ Envoi automatisé des emails d'invitations par unité d'enseignement ou cursus ;
- ✓ Gestion automatisée des relances ;
- ✓ Gestion des emails erronés et des désinscriptions (nettoyage des bases étudiants et retour de l'information) ;
- ✓ Traitement automatisé des réponses et sortie immédiate des résultats statistiques (comparaisons des résultats et évolutions).

4.3.4 La visibilité de notre politique qualité par l'ensemble des parties prenantes :

Pour finaliser, notre gestion qualité, ne porte pas seulement sur la prise en charge des étudiants et des pratiques pédagogiques mais aussi sur l'efficacité mesurée à l'aide d'indicateurs qui se veulent objectifs. Nous essayons de responsabiliser tous les membres de l'IPEPS, chargés de cours, étudiants, membres administratifs pour travailler en collaboration pour un but commun. Le rôle de notre coordinatrice n'est pas seulement de récolter des informations et les analyser mais il a un rôle plus profond en tant qu'élément dynamique et moteur, avec comme qualité de rassembler. La direction est pleinement consciente des enjeux et investie dans ce projet sur du long terme.

4.3.5 Les améliorations des processus qualité

- ✓ La lutte contre l'abandon en formation, principalement concernant l'U.E. stage et l'U.E. épreuve intégrée, sera la priorité.
- ✓ L'étudiant est mis au centre de nos préoccupations (bien-être, accueil, suivi, remédiation, simplifications administratives, intervenants des secteurs professionnels pour les stages, orientation vers des services spécialisés,...
- ✓ L'étudiant est rendu acteur de son parcours afin qu'il développe des compétences transversales telles que l'exploitation de l'outil informatique, l'auto-évaluation, ...
- ✓ Tous les acteurs doivent concourir au mieux vivre ensemble et plus d'acteurs seront concernés par les différents projets, plus de chances aura-t-on de concrétiser les intentions.
- ✓ Vu la petite taille de l'institution, sa dispersion, son personnel « administratif » réduit, il est à noter que beaucoup de ces projets reposent pour une bonne part sur le volontariat de toute l'équipe de l'école.
- ✓ Pour ce faire, dans le cadre du leadership distribué, le pilote est la personne identifiée pour garder le cap d'une action/intention. Il est donc préférable qu'il fasse partie de l'équipe pédagogique et éducative même si confier une action/intention à un tiers extérieur à l'école peut, dans certains cas, avoir du sens.
- ✓ L'annonce de changement n'est pas chose aisée. La genèse de notre travail est basée sur la création d'une plus-value durable pour tous, de l'étudiant à la structure institutionnelle.
- ✓ La nécessité de continuer à développer des pratiques de communication d'enseignement, d'évaluation et d'accompagnement qui permettent à chaque étudiant d'avoir un maximum de chances d'atteindre les acquis d'apprentissages visés ;
- ✓ L'améliorer (encore) l'insertion des étudiants dans l'institut et leur réussite en leur proposant des informations, un enseignement et un accompagnement clair et de qualité ;
- ✓ Les Informations sur les horaires, les dossiers pédagogiques, les process administratifs, ... mises à jour et accessibles à distance ;
- ✓ Le développement l'EEE (Évaluation des Enseignements par les Étudiants)
- ✓ L'institution construit « ses » solutions, qui paraissent adéquates, eu égard à « sa » situation, et propose des stratégies pour rencontrer les objectifs fixés ;
- ✓ Elle détermine, en fonction du diagnostic, et de l'évaluation, qu'elle a posé dans les plans précédents, sur quels objectifs spécifiques elle devra se concentrer ;
- ✓ Le plan de suivi est élaboré par l'institution dans le cadre d'une dynamique collective mise en place au sein de l'équipe pédagogique, éducative et administrative.

Intentions

Action 1 : Continuité accueil des Primo-arrivants

- ✓ Favoriser la promotion sociale afin de réduire les différences entre les élèves favorisés et moins favorisés.
- ✓ Favoriser une issue positive du parcours de formation de l'étudiant. Principalement, une aide à la lecture des capacités préalables des dossiers pédagogiques et des divers règlements/organisations EPS.

Action 2 : Continuité Préparation Tests Admissions

- ✓ Ré institutionnaliser les coordinations pédagogiques pour procéder à l'organisation et à l'accompagnement de la personne en formation principalement en début de cursus.

Action 3 : Fracture Numérique, Outils de remédiation

- ✓ Utiliser l'E-campus
- ✓ Utiliser l'E-mail Institutionnel
- ✓ Utiliser le site www.jetudie.be

- ✓ Substantiellement :
 - Développement de certaines séquences d'apprentissage en e-learning, par détachement d'un chargé de cours afin d'éviter le décrochage scolaire en cas d'absence de l'apprenant à une séance de cours.

 - Améliorer/complémenter l'étude de la partie « techno » de la pédagogie via la création de groupes cohérents d'apprentissage. La techno-pédagogie étant ici définie comme l'étude des méthodes d'enseignement intégrant les TICE.

Action 4 : Amélioration Gestion Stage/EI

- ✓ Réduire significativement le décrochage et essentiellement face à l'épreuve intégrée.
- ✓ Renforcer le suivi de « stage »
 - Amélioration de la feuille de route ;
 - Instauration d'un présentiel obligatoire pour tous à l'ouverture des stages et à la clôture des stages ;
 - Ouverture pour y recevoir une information claire et détaillée sur l'ensembles des consignes « méthodologiques », questionnements et « attentes » ;
 - Clôture, pour y remettre les travaux, s'il échet, et l'analyse ;

- Création d'une feuille de suivi remise à l'étudiant directement lors de la visite par le chargé de cours. Cette feuille serait une formalisation de la visite in-situ du stagiaire et rédigée conjointement par le milieu accueillant et le chargé de cours.
- ✓ Adaptation des modalités de suivi de l'E.I.
 - Travailler sur un nouveau tableau de suivi du parcours de formation en vue de présenter l'E.I.
 - Amélioration de la feuille de route « Épreuve intégrée » à utiliser lors des rendez-vous individuels de suivi.
 - Instauration d'un présentiel collectif obligatoire à l'entame des opérations pédagogiques de cette épreuve.

4.3.6 Formations et communication interne

Visibilité

Notre objectif de « **visibilité** » est prioritairement destiné à augmenter les inscriptions et a, par ailleurs, l'intérêt de représenter un enjeu transversal pour l'ensemble de l'établissement pour offrir une offre de formation optimale pour notre région.

Actualisation du site Internet

Notre établissement possède un site Internet. Il a été revu depuis 2016 et adapté avec la nouvelle dénomination. On peut y retrouver, les actualités, les horaires, les DP, et d'autres documents.

Vous pouvez retrouver ce site à l'adresse URL suivante :

www.etudierenhainaut.be

Réseaux sociaux

Nous avons une page Facebook « **IPEPS Wallonie picarde** » ainsi que la création de QR Code.

Affiche

Réalisation d'une affiche « **IPEPS Wallonie picarde** » pour plus de visibilité de notre établissement avec la possibilité de scanner les QR Code, pour s'orienter vers le site Internet et la page Facebook.

Campus numérique

En termes de communication interne, nous privilégions d'avantage l'emploi du campus numérique. Que ce soit pour les mails entre les différentes parties prenantes, les cours en ligne, ...Cela devient un espace incontournable dans la vie quotidienne de l'établissement. L'e-campus s'est fort développé, il s'agit d'un espace de communication entre l'établissement d'une part et les enseignants et les étudiants d'autre part. La promotion de cet outil au sein de notre établissement s'est accentuée depuis mars 2020 lors de l'apparition du coronavirus. Tous les étudiants ont reçu une adresse mail institutionnelle (prenom.nom@hainaut-promsoc.be). Il constitue un de nos pôles de développement prioritaire en matière de communication mais aussi en matière d'amélioration pédagogique.

<http://ecampus.hainaut-promsoc.be>

Nous pouvons aussi bénéficier d'Eduroam, infrastructure de roaming WiFi regroupant de nombreuses institutions supérieures d'éducation et de recherche au niveau national et international. Elle vise à permettre un nomadisme Internet au sein de la communauté « Recherche et Enseignement ». Faire partie d'Eduroam permet aux utilisateurs qui visitent un autre établissement connecté à Eduroam de se connecter au réseau sans fil en utilisant les mêmes informations d'identification (nom d'utilisateur et mot de passe) que l'utilisateur emploierait s'il était à son institution d'origine. Selon les politiques locales dans les établissements visités, les participants Eduroam peuvent également disposer de ressources supplémentaires.

Guide pour les rapports de stages et les épreuves intégrées

Depuis novembre 2021, plusieurs documents ont été réalisés pour la bonne mise en forme des rapports de stage et des épreuves intégrées cela permet d'uniformiser l'ensemble des documents. (Voir annexe ...)

Nouvelles fiches UE

Depuis janvier 2022, réalisation de nouvelles fiches UE. Les chargés de cours remplissent les fiches suivant un modèle bien spécifique.

5 Annexes

Numéro de l'annexe	Contenu de l'annexe
Annexe 1	Introduction contextuel
Annexe 2	Tableau récapitulatif de recommandations adressées lors de l'évaluation précédente
Annexe 3	Le dernier plan d'action publié par l'entité
Annexe 4	Analyse SWOT actualisée
Annexe 5	Projet de plan d'action actualisée

Dossier d'avancement validé par

Mr Mabile (Directeur de l'IPEPS)

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, overlapping lines that form a unique, abstract shape.

Mme Lahaise (Directrice Adjointe de l'IPEPS et coordinatrice qualité)

A handwritten signature in black ink, featuring a large, sweeping loop on the left side followed by the name 'Lahaise' written in a cursive style.