



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

# RAPPORT D'ÉVALUATION CONTINUE

*Cluster* Comptabilité

Bachelier en Comptabilité, options  
fiscalité et gestion

Enseignement pour Adultes et  
Formation Continue Fléron-  
Charlemagne et Hesbaye-Condroz  
(EAFC Fléron-Charlemagne et EAFC  
Hesbaye-Condroz)

Bart JOURQUIN  
Denis CORMIER  
Salim JOUDAD

7 juillet 2023

# Table des matières

Comptabilité : EAFC Fléron-Charlemagne et EAFC Hesbaye-Condruz.....	3
Synthèse .....	4
Introduction : principales évolutions de contexte depuis l'évaluation initiale.....	6
Critère A.....	7
Critère B.....	10
Critère C.....	12
Conclusion .....	14
Droit de réponse de l'établissement.....	15

# Comptabilité : EAFC Fléron-Charlemagne et EAFC Hesbaye-Condroz

## Contexte de l'évaluation

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

Dans ce cadre, le comité d'évaluation continue, mandaté par l'AEQES et accompagné par un membre de la Cellule exécutive, a mené une visite, le 03 février 2023 pour l'EAFC Fléron-Charlemagne et l'EAFC Hesbaye-Condroz. Le présent rapport rend compte des conclusions auxquelles sont parvenus les experts après la lecture du dossier d'avancement remis par l'entité et à l'issue des entretiens, des observations réalisées et de la consultation des documents mis à disposition. Bien que l'objet de la présente évaluation continue soit le bachelier en Comptabilité, options fiscalité et gestion, la visite (et le rapport qui en découle) ne constitue pas une nouvelle évaluation complète du programme ; elle vise à mettre en lumière l'état de réalisation du plan d'action établi suite à la visite de 2016-2017 ainsi qu'un ensemble de recommandations en vue de l'amélioration de la culture qualité. En ce sens, le rapport comporte des éléments spécifiques au programme ainsi que des recommandations plus générales sur la gestion du programme, la démarche qualité qui s'y rapporte et la culture qualité.

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

## Composition du comité<sup>1</sup>

- Bart Jourquin, expert en gestion de la qualité et président du comité
- Denis Cormier, expert pair
- Salim Joudad, expert étudiant

---

<sup>1</sup> Un résumé du *curriculum vitae* des experts est disponible sur le site internet de l'AEQES : [http://aeqes.be/experts\\_comites.cfm](http://aeqes.be/experts_comites.cfm)

# Synthèse

## FORCES PRINCIPALES

- Écoute et disponibilité des enseignants
- Équipe pédagogique soudée et dynamique
- Co-diplomation qui augmente la modularité du cursus
- Processus de suivi de l'EI

## FAIBLESSES PRINCIPALES

- Démarche qualité encore trop peu formalisée
- Absence de coordinateur de section
- Sous-utilisation de Moodle et absence de l'outil sur un site
- EEE non systématiques

## OPPORTUNITÉS

- Le changement de nom des établissements peut servir d'impulsion pour communiquer et attirer de nouveaux étudiants

## MENACES

- Nombre d'inscrits en baisse

## RECOMMANDATIONS PRINCIPALES

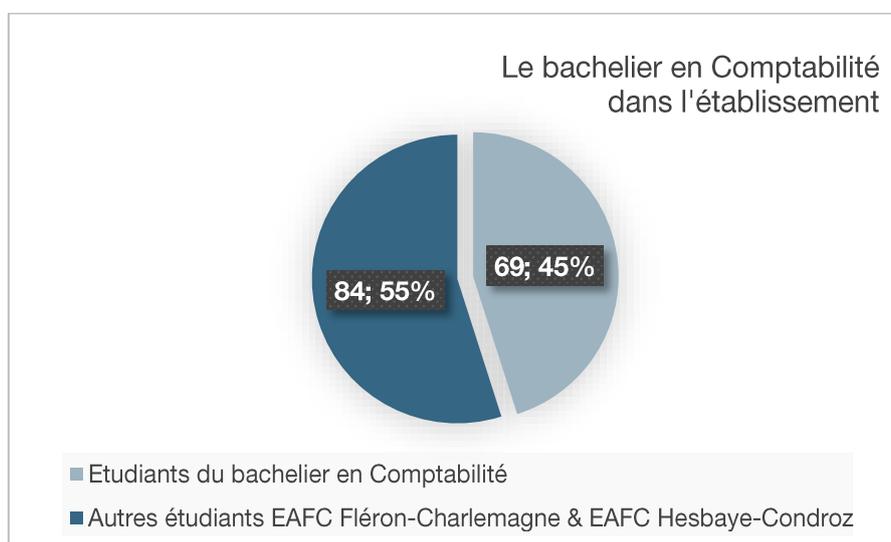
- 1 La démarche qualité devrait pouvoir s'appuyer sur davantage d'indicateurs de mesure SMART, qui permettraient d'en mesurer la progression.
- 2 Une présence renforcée de la coordination Qualité sur le site de Waremme, ne fût-ce que sous forme de relais, est souhaitable.
- 3 La création d'un poste de coordinateur de section, transversal aux deux sites, permettrait d'améliorer la cohérence et l'équité de la formation pour tous les étudiants et de décharger la coordinatrice qualité d'un certain nombre de tâches spécifiques à la section.
- 4 Des EEE systématiques, formalisées et par UE devraient être organisées sans tarder.
- 5 La cohérence et l'équité générales du cursus proposé en co-diplomation devraient être renforcées.
- 6 La formalisation de la démarche qualité doit être poursuivie et la communication interne à son propos clarifiée afin d'éviter toute confusion entre les notions de « démarche qualité » et « culture qualité ».
- 7 Il conviendrait également de maintenir un lien formalisé avec les anciens étudiants (via un réseau d'anciens, par exemple) et de renforcer les interactions avec les parties prenantes externes en général pour asseoir la réputation de l'école et en augmenter l'attractivité.

## Présentation des établissements et du programme évalué

L'Établissement d'Enseignement pour adultes et de Formation continue (EAFC) Hesbaye-Condroz fait partie du réseau WBE. L'EAFC Hesbaye-Condroz propose 60 formations différentes, dont le bachelier en Comptabilité, réparties sur quatre implantations.

L'Établissement d'Enseignement pour adultes et de Formation continue (EAFC) Fléron-Charlemagne (anciennement IEPSCF Fléron) est un établissement d'enseignement de promotion sociale (EPS), dont le pouvoir organisateur est Wallonie-Bruxelles Enseignement (WBE). L'EAFC Fléron-Charlemagne offre les formations d'enseignement supérieur suivantes : le bachelier en Comptabilité (options gestion et fiscalité), qui fait l'objet de la présente évaluation, ainsi que les brevets d'enseignement supérieurs (BES) Webdeveloper et Webdesigner. L'établissement propose également plusieurs formations au niveau secondaire supérieur. Le bachelier en Comptabilité y est organisé en journée.

En 2020-2021, le bachelier en Comptabilité comptait 69 étudiants, soit 45% des effectifs de l'enseignement supérieur totales des établissements<sup>2</sup>.



<sup>2</sup> Source : dossier d'avancement des établissements, année de référence : 2020-2021.

## Introduction : principales évolutions de contexte depuis l'évaluation initiale

L'un des éléments les plus marquants depuis l'évaluation initiale de 2016-2017 est la baisse significative de la population scolaire. Cette baisse, ou plus précisément la baisse du nombre de diplômés, est d'ailleurs à l'origine du projet de co-diplomation organisé pour les sections du bachelier en Comptabilité de l'EAFC Fléron-Charlemagne et de l'EAFC Hesbaye-Condroz.

Les deux établissements ont profité de cette co-diplomation pour rédiger un rapport d'autoévaluation commun dans le cadre de la campagne d'évaluation continue organisée par l'AEQES pour ce bachelier.

Comme pour tous les établissements scolaires, la pandémie COVID-19 a eu un impact important sur le fonctionnement des équipes et sur l'organisation des cours. Les importantes inondations de juillet 2021 dans la région n'ont fait qu'accroître les difficultés, car un grand nombre d'étudiants ont été impactés, ce qui les a éloignés de leurs projets de formation. Cela a eu un impact important sur la chute de la population étudiante, et des efforts ont dû être consentis dans l'urgence pour renforcer la visibilité des deux établissements et pour promouvoir l'offre d'enseignement. Dans ce contexte particulièrement difficile, l'établissement a néanmoins progressé dans sa démarche qualité, essentiellement dans sa dimension informelle cependant.

Sur le site de l'EAFC Hesbaye-Condroz à Waremme, la directrice adjointe a été nommée directrice en janvier 2022. En ce qui concerne l'établissement de Fléron, la directrice a repris ses fonctions après un an et demi d'absence due à un ennui de santé conséquent. Un conseiller à la Formation y a également été engagé à temps plein dans le cadre de l'aide à la réussite.

Suite à une recommandation de la Fédération Wallonie-Bruxelles, les deux établissements portent désormais le nom d'Enseignement pour Adultes et de Formation continue (EAFC).

Notons aussi, et ceci n'est pas spécifique aux deux établissements, qu'un nouveau dossier pédagogique inter-réseaux du bachelier en Comptabilité a été approuvé par le Gouvernement de la Communauté française le 1<sup>er</sup> juillet 2019. Les premières unités d'enseignement ont été organisées au sein des deux EAFC à partir de septembre 2019. Les premières diplomations sur base du nouveau dossier ont par conséquent eu lieu en juin 2022.

# Critère A

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

## CONSTATS ET ANALYSES

### Démarche d'amélioration continue : fonctionnement et caractère pérenne

- 1 Les parties prenantes sont globalement satisfaites de la manière dont la démarche qualité est intégrée dans l'établissement, mais les experts constatent que cette démarche reste essentiellement basée sur l'informel. Or, la formalisation est importante, car elle fournit un cadre pour garantir que les pratiques pédagogiques, les programmes d'études et les services fournis aux élèves sont de haute qualité. Cela peut également aider à identifier les domaines dans lesquels l'établissement peut améliorer son fonctionnement pour atteindre ses objectifs éducatifs et améliorer la satisfaction des étudiants et des enseignants. Enfin, une démarche qualité formelle peut renforcer la confiance des parties prenantes envers l'établissement et renforcer sa réputation.
- 2 Le comité a également constaté que l'ambiance générale au sein des équipes est positive, et que la communication entre enseignants fonctionne bien.
- 3 La coordinatrice qualité est présente sur les deux sites (Fléron et Waremme) et elle organise deux à trois réunions qualité par an, qui s'ajoutent aux réunions pédagogiques. Bien que son temps de présence sur chacun des sites soit très déséquilibré, cette implication « transversale » est bénéfique à la nécessaire coordination entre équipes dans le cadre de la co-diplomation. Cette coordination se renforce par ailleurs par la présence de plusieurs enseignants qui enseignent sur les deux sites.
- 4 L'existence d'un secrétariat dédié au bachelier en Comptabilité permet de suivre les étudiants inscrits dans les deux établissements en leur proposant, le cas échéant, de suivre une ou plusieurs unités d'enseignement (UE) sur l'autre site en fonction des souhaits ou des contraintes spécifiques de chacun.
- 5 Les établissements n'ont pas nommé de coordinateur de section. La création d'une telle fonction pourrait cependant parfaitement se justifier, par l'existence de la co-diplomation notamment. L'existence d'un coordinateur de section est souvent considérée comme une bonne pratique, car elle permet de faire percoler la démarche qualité au sein du bachelier, alors que la coordinatrice qualité a un rôle plus transversal au sein des deux établissements. Il s'agit également d'un moyen efficace qui permet d'éviter que la démarche qualité ne soit portée que par une seule personne.

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

- 6 Une approche informelle de démarche qualité peut fonctionner, mais elle est alors très dépendante des relations interpersonnelles au sein des parties prenantes et c'est pourquoi l'importance du formalisme a été rappelée plus haut. Il s'agit en effet de récolter un maximum de critères de mesure spécifiques, mesurables, acceptables, réalistes et temporellement définis (méthode SMART) qui permettent de mesurer la progression dans la démarche à travers un tableau de bord / de pilotage institutionnel.
- 7 Les deux établissements ont, chacun de leur côté, développé un plan stratégique institutionnel, ce qui démontre une volonté d'introduire de la transversalité dans la démarche qualité. Ces deux plans sont indépendants, car rédigés pour des institutions différentes qui, de plus, s'adressent à des publics étudiants différents (cours du jour à Fléron et cours du soir à Waremme). Ils ont été récemment mis à jour pour les années 2022-2027. Pour les années 2017-2022, les deux institutions disposaient de plans d'action séparés pour le bachelier en Comptabilité. Dans le cadre de la co-diplomation organisée par les deux EAFC, un plan d'action commun pour le bachelier est désormais présenté pour les années 2022-2027. Si ce plan d'action est en partie basé sur les plans stratégiques des deux institutions (surtout sur le plan de Fléron-Charlemagne), il introduit deux dimensions additionnelles et transversales (« Améliorer les échanges sociétaux » et « Contribuer à l'épanouissement personnel de l'individu ») qui montrent la volonté des deux institutions de poursuivre l'intégration des deux bacheliers en Comptabilité.
- 8 Ce plan d'action commun pour les années 2022-2027 manque encore de critères de mesure SMART. Ce plan reprend en effet, brièvement, les objectifs à atteindre pour chaque action, mais la plupart des indicateurs de suivi ne permettent pas de mesurer ce résultat. En quoi, par exemple, l'organisation d'une réunion annuelle avec les enseignants permet-elle de mesurer la progression dans la coordination des pratiques pédagogiques ? De manière plus générale, il existe encore, au sein de la section, un certain nombre de pratiques informelles qui, par nature, ne favorisent pas un pilotage efficace. C'est le cas des évaluations des enseignements par les étudiants (EEE), qui sont parfois organisées par les enseignants eux-mêmes dans des formats disparates (cf. constat n°13). L'approche adoptée par l'établissement peut donner des résultats intéressants, mais elle n'est pas pérenne dans la mesure où elle dépend de la bonne volonté des personnes. Elle ne permet pas non plus d'être utilisée à des fins de pilotage institutionnel.
- 9 Si un certain nombre de recommandations formulées après l'évaluation initiale ont été suivies d'effets, certaines ne l'ont pas été telles que la formalisation du suivi des stages ou l'attribution d'une place plus formelle aux étudiants dans la démarche qualité par exemple. Ceci est justifié par les établissements par des événements indépendants de leur volonté (la crise sanitaire et les inondations du mois de juillet 2021).

### *Droit de réponse de l'établissement*

- 10 En réaction à la baisse structurelle du nombre d'inscrits, le bachelier en Comptabilité a été présenté dans une école secondaire de la région qui organise la formation « aide-comptable ». Cela se justifie, car une partie importante des élèves ont déjà 19 ou 20 ans lorsqu'ils sont en dernière année. Ils peuvent donc s'inscrire directement en promotion sociale, qui se présente donc pour eux comme une alternative à l'enseignement de plein exercice. Cette expérience n'a encore eu lieu qu'une seule fois, mais il s'agit là d'une pratique intéressante que les experts encouragent à pérenniser.

## Caractère explicite de la démarche d'amélioration continue

- 11 Les experts rappellent que la participation des étudiants dans la démarche est importante pour plusieurs raisons :
- Amélioration de la qualité de l'enseignement : Les étudiants peuvent fournir des retours sur les enseignements reçus et les améliorer ;
  - Renforcement de la responsabilité et de l'engagement : La participation des étudiants les encourage à prendre une part active à l'amélioration de leur formation ;
  - Développement de compétences de collaboration et de communication : Les étudiants apprennent à travailler ensemble pour atteindre un objectif commun ;
  - Reflet des perspectives des étudiants : La participation des étudiants permet aux établissements d'avoir un aperçu des expériences et des préoccupations des étudiants.

Aujourd'hui, l'apport des étudiants à ces quatre points se fait essentiellement de manière informelle à travers des échanges libres avec l'équipe pédagogique. Il existe toutefois un certain formalisme (sondages, EEE « libres »...), mais qui est peu adapté au pilotage institutionnel, car il ne permet pas de mesurer une progression.

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

- 12 Même si le périmètre de la fonction de coordinateur qualité est bien défini dans le règlement d'ordre intérieur (ROI), il ne semble pas être connu par toutes les parties prenantes. Le fait que, suite au contexte rappelé dans l'introduction, elle ait été temporairement impliquée dans d'autres missions a probablement quelque peu « dilué » la lisibilité de sa fonction.
- 13 Les EEE ne sont pas systématiques et elles sont laissées à l'appréciation des enseignants, bien que le ROI spécifie que l'évaluation des enseignements et des chargés de cours fait partie des fonctions de la direction. Le comité rappelle que les EEE peuvent fournir aux institutions une mesure objective de la satisfaction des étudiants et de l'efficacité de leur programme d'enseignement dans une perspective de pilotage.

## RECOMMANDATIONS

- Si la section a progressé dans la formalisation de la démarche qualité, cette dernière devrait pouvoir s'appuyer sur plus d'indicateurs de mesure SMART, qui permettraient de mesurer cette progression.
- La présence de la coordinatrice qualité étant fort déséquilibrée entre les deux sites, il serait bon de réfléchir à renforcer cette présence sur le site de Waremmes, avec la désignation d'un second coordinateur qualité (part-time) par exemple.

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

- La création d'un poste de coordinateur de section, transversal aux deux sites, permettrait d'améliorer la cohérence et l'équité de la formation pour tous les étudiants et de décharger la coordinatrice qualité d'un certain nombre de tâches spécifiques à la section, comme la récolte de données ou la gestion de la communication avec les étudiants par exemple.
- Des EEE systématiques, formalisées et par UE devraient être organisées sans tarder.

## Critère B

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

### CONSTATS ET ANALYSES

#### Pertinence du programme

- 1 Le cours de langue néerlandaise est désormais organisé tout au long du cursus. Cette bonne pratique est encore accentuée par le fait que le choix de cette langue soit jugé pertinent par les parties prenantes et que la matière soit orientée vers la comptabilité.
- 2 La qualité de la pédagogie, l'écoute et la disponibilité des enseignants sont reconnues par les étudiants.
- 3 Le logiciel de comptabilité choisi (Bob 50), bien qu'encore utilisé dans la profession, est un peu dépassé alors qu'il existe sur le marché des solutions logicielles performantes (y compris en ligne), techniquement à la pointe et largement utilisées dans le monde professionnel. Au-delà du périmètre strict de la comptabilité, une sensibilisation des étudiants aux PGI/ERP serait un plus.
- 4 L'ancrage d'une partie de l'équipe éducative dans le mode professionnel (invitation ponctuelle ou présence structurelle d'intervenants extérieurs) apparaît comme une force. Leur présence dans les jurys de défense de l'épreuve intégrée est une bonne pratique.
- 5 Dans le même esprit, le fait que certains cours soient donnés en entreprise renforce la pertinence du programme et est d'ailleurs apprécié par les parties prenantes.
- 6 Le choix de l'option « fiscalité » est validé par toutes les parties prenantes, qui jugent que cette option prépare mieux aux métiers du chiffre que la formation « gestion ».

#### Cohérence du programme

- 7 En réponse à une recommandation formulée par les experts lors de l'évaluation initiale, un exercice comptable « complet », qui va de l'encodage des pièces à la clôture et la préparation des comptes annuels, est désormais proposé aux étudiants de troisième année.
- 8 La co-diplomation est une initiative intéressante. Si, au départ, elle se justifiait par le nombre trop peu élevé de diplômés dans les deux entités, les équipes pédagogiques travaillent désormais plus en concertation pour que l'initiative évolue vers un processus plus intégratif, avec une offre de cours « communs » qui devrait s'élargir.

- 9 Certains enseignants organisent des visites intéressantes (salons, Commission européenne, etc.) qui permettent aux étudiants de s'ouvrir vers l'extérieur. Les experts constatent toutefois que seuls les étudiants qui suivent le programme de jour à Fléron bénéficient de cette initiative. Il conviendrait de s'interroger sur la possibilité d'offrir une certaine ouverture vers l'extérieur aux étudiants des cours du soir. Cette question se pose dans le cadre de la co-diplomation, qui doit veiller à ce que tous les étudiants bénéficient d'une formation très comparable.

## Efficacité et équité du programme

- 10 Moodle est implémenté dans un seul des deux établissements, Waremmes ayant privilégié l'outil Teams. La plateforme Moodle a été utilisée de manière systématique durant la pandémie, mais est, de l'aveu même des parties prenantes, moins exploitée depuis. Certains enseignants continuent toutefois à utiliser l'outil de manière remarquable en exploitant les différentes facettes. Cependant un choix semble avoir été fait de basculer l'ensemble des implémentations sur Teams.
- 11 Les étudiants se disent correctement informés, soutenus et encadrés, en particulier pour les stages et l'épreuve intégrée (EI).
- 12 Un module méthodologique, commun aux deux entités, est organisé pour l'EI, ce qui est une bonne pratique dans le cadre de la co-diplomation. Ce module est désormais proposé en ligne et en début de soirée, ce qui permet aux étudiants des deux programmes de le suivre.
- 13 La possibilité laissée aux étudiants d'assister aux défenses d'EI (pour autant que l'étudiant qui présente son travail marque son accord) est une pratique intéressante qui permet de « démystifier » l'épreuve.

## RECOMMANDATIONS

- 1 Il serait opportun de réfléchir à introduire dans le programme une sensibilisation aux ERP et à la digitalisation du métier. Au moins dans un premier temps, cela pourrait se faire en utilisant un logiciel « cloud » tel qu'Octopus. Les experts sont conscients du coût parfois important des licences, mais de nombreux éditeurs proposent des formules « enseignement » intéressantes, parfois même gratuites après négociation. Inviter des éditeurs ou des consultants à venir faire des démonstrations est une alternative, mais qui doit rester un second choix.
- 2 Le comité invite les établissements à réfléchir sur la cohérence générale et l'équité du cursus proposé en co-diplomation. Il serait par exemple utile de proposer :
  - a. Une plus grande ouverture vers l'extérieur aux étudiants qui ont choisi de suivre les cours en soirée à Waremmes. Ceci pourrait se faire en organisant des petites conférences au sein de l'établissement, animées par un ou plusieurs intervenants extérieurs ;
  - b. Une uniformisation l'utilisation des plateformes de cours, Teams et Moodle, entre les différents établissements.

## Critère C

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

### CONSTATS ET ANALYSES

#### Culture qualité de l'établissement et de l'entité

- 1 Le comité constate que les deux entités progressent sensiblement dans leur démarche qualité. Toutefois, l'approche reste pour une bonne part informelle et l'absence d'indicateurs mesurables ne permet pas encore de mettre en place un système de management de la qualité abouti. L'importance de la formalisation de la démarche qualité a été rappelée plus haut (cf. Critère A).
- 2 Le comité constate, après avoir entendu les différentes parties prenantes, qu'il existe encore une certaine confusion entre les concepts de « démarche qualité » et « culture qualité ». Pour rappel, une démarche qualité et une culture qualité sont deux concepts qui peuvent être interconnectés, mais qui ont des caractéristiques différentes :
  - a. Démarche qualité : Une démarche qualité désigne un ensemble de processus et de méthodes formels qui visent à améliorer la qualité de ce qui est proposé aux étudiants. Cela peut inclure la définition de normes de qualité, la mise en place de processus de contrôle de la qualité et la collecte de données pour mesurer les performances ;
  - b. Culture qualité : Une culture qualité est un état d'esprit qui s'applique à tous les niveaux d'une organisation et qui vise à instaurer un engagement en faveur de la qualité. Cela implique de sensibiliser les parties prenantes à l'importance de la qualité, de les former à la mise en œuvre de pratiques de qualité et de les inciter à faire des améliorations continues.

Une démarche qualité est donc un ensemble de processus formels pour améliorer la qualité, tandis qu'une culture qualité est une attitude générale en faveur de la qualité qui se manifeste dans toutes les activités d'une organisation. Une culture qualité peut renforcer une démarche qualité en encourageant les parties prenantes à s'engager activement dans le processus d'amélioration de la qualité.

#### Implication des parties prenantes

- 3 Le comité regrette qu'en dehors de la directrice et de deux enseignants actifs dans les deux entités, il n'ait pu rencontrer aucune partie prenante de l'établissement EAFC Hesbaye-Condruz situé à Waremme, notamment les étudiants. Les éléments relatifs à cette implantation qui sont repris dans ce rapport sont donc uniquement basés sur les informations récoltées dans le dossier d'auto-évaluation et ses annexes.
- 4 Les établissements / la section ne dispose(nt) pas de réseau *alumni* et des événements systématiques permettant aux employeurs de rencontrer les étudiants (de type « job day » par exemple) ne sont pas organisés. Or, le renforcement des liens avec les anciens étudiants et le monde professionnel font percoler l'image de l'école,

renforcent sa réputation et donc son attractivité. Dans ce contexte, il est intéressant de noter que plusieurs parties prenantes considèrent que l'image de l'enseignement de promotion sociale et de formation continue s'améliore sensiblement dans la région.

- 5 La présence d'étudiants lors des journées portes ouvertes organisées par les établissements est indubitablement une pratique intéressante. Les futurs étudiants peuvent échanger avec eux et ainsi entendre un discours différent de celui tenu par les autres parties prenantes. Leur présence est aussi un signe tangible de leur implication dans la vie de l'école.

## RECOMMANDATIONS

- 1 Les experts encouragent les deux entités à poursuivre leurs efforts en matière de formalisation de la démarche qualité et à clarifier la communication interne à son propos afin d'éviter toute confusion entre les notions de « démarche qualité » et « culture qualité ».
- 2 Il conviendrait également de maintenir un lien formalisé avec les anciens étudiants et de renforcer les interactions avec les parties prenantes externes en général pour asseoir la réputation de l'école, en augmenter l'attractivité et ainsi capitaliser sur l'élévation de l'image de l'enseignement de promotion sociale dans la région.

## Conclusion

L'évaluation continue du cursus de Bachelier en Comptabilité organisé en co-diplomation par l'EAFIC Fléron-Charlemagne et l'EAFIC Hesbaye-Condruz a été l'occasion pour le comité d'experts de mesurer la progression de la section Comptabilité des établissements dans sa démarche qualité depuis l'évaluation initiale.

Si, au départ, la co-diplomation se justifiait par le nombre trop peu élevé de diplômés dans les deux établissements, il existe désormais un souhait de renforcer l'initiative pour laquelle il existe encore des gisements de progrès.

Des améliorations dans l'ensemble du fonctionnement et dans le programme proposé ont été identifiées. Il reste toutefois quelques points d'améliorations, notamment en matière de formalisation de la démarche qualité. L'ancrage de cette dernière reste en outre fort déséquilibré entre les deux sites. Ainsi, un relais de la direction qualité sur l'implantation de Waremme serait nécessaire. Plus largement la démarche qualité devrait tendre vers une inclusion plus importante des parties prenantes des deux écoles. Ceci est particulièrement vrai pour les étudiants, dont l'implication dans la démarche reste trop faible. Le contexte difficile qui a été rappelé dans l'introduction fait désormais partie du passé et le comité des experts encourage les équipes à poursuivre les efforts et à mettre en place un certain nombre d'indicateurs SMART afin de pouvoir mesurer, de manière objective, la progression dans la démarche qualité.

Malgré tous ces efforts, le nombre d'étudiants inscrits s'érode depuis quelques années, alors que la formation proposée est perçue comme pertinente et attractive. Il s'agit là évidemment d'un point d'attention majeur qui nécessite toute l'attention voulue. La solution passera probablement par des campagnes de communication externe bien ciblées.

# Droit de réponse de l'établissement



Évaluation continue  
Comptabilité  
2022-2023

## Droit de réponse de l'établissement évalué

### Commentaire général éventuel :

S'il est toujours profitable d'échanger avec un comité d'experts, nous avons relevé un angle différent de celui adopté lors de l'évaluation initiale, mettant plutôt en lumière les lacunes que les avancées.

Critère / Dimension	Rubrique <sup>1</sup>	Point <sup>2</sup>	Observation de fond
A	Constats	9	Par manque de temps essentiellement, les étudiants ne participent que rarement à nos réunions qualité et Conseils des études, disposant de nombreux moyens de faire remonter leurs souhaits et observations, notamment directement en classe, ou par email, de façon parfois informelle certes, mais efficace (cf. certains changements d'horaires et le module de suivi de l'épreuve intégrée, en réponse aux demandes des étudiants) ; les évaluations institutionnelles permettent aussi, au départ de nos sites internet, un retour formalisé de nos étudiants.
A	Constats	11	L'étudiant est au cœur de nos enseignements, notamment dans un groupe classe restreint où l'échange avec les chargés de cours est la norme. Il est aussi invité à communiquer son avis de façon formelle et anonyme, chaque année, via les sondages qualité institutionnels accessibles sur nos sites internet, dont les résultats sont transmis aux Directions.
A	Recom.	2	Engager un second coordinateur à mi-temps pour Waremme n'est actuellement financièrement pas possible.

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

Martine CLAES,  
Directrice EAFC Fléron-Charlemagne

Isabelle JANSSIS,  
Directrice EAFC Hesbaye-Condroz

Nom et signature du coordonnateur de l'autoévaluation

Cécile BINET,  
Coordinatrice qualité