

**Évaluation du bachelier en Comptabilité**  
**2016-2017**

**RAPPORT D'ÉVALUATION**

**Haute Ecole Robert Schuman  
(HERS)**

Comité des experts :  
Dominique HELBOIS, Président  
Mme Catherine POCHET, MM Raphaël DARQUENNE et Bademba BAH, 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 susmentionné<sup>1</sup>, mandaté par l'AEQES et accompagné par un membre de la Cellule exécutive, s'est rendu les 27 et 28 octobre 2016 à la Haute Ecole Robert Schuman (HERS). 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, 15 membres du personnel, 8 étudiants, 2 diplômés et 3 représentants du monde professionnel.

Après avoir présenté l'établissement, le rapport revient successivement sur les constats, analyses et recommandations relatifs aux cinq critères du référentiel d'évaluation AEQES<sup>2</sup> (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.

---

<sup>1</sup> Composition du comité des experts et bref *curriculum vitae* de chacun de ses membres disponibles sur : [http://aeqes.be/experts\\_comites.cfm](http://aeqes.be/experts_comites.cfm) (consulté le 2 mars 2017).

<sup>2</sup> 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](http://www.aeqes.be/infos_documents_details.cfm?documents_id=246) (consulté le 2 mars 2017).

## **PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT**

La Haute École Robert Schuman propose 19 formations dispensées dans cinq catégories, réparties sur trois sites :  
- les catégories technique et sociale sont implantées sur le site d'Arlon ; - les catégories économique et paramédicale ainsi que le bachelier en construction sur le site de Libramont, et la catégorie pédagogique sur le site de Virton.

L'établissement dispose de l'habilitation pour organiser les deux options prévues pour le bachelier en Comptabilité : l'option Banque et Finance ou l'option Fiscalité.

Il est toutefois à noter qu'au début de l'année académique 2011-2012, le Collège de direction de la HERS a décidé de ne plus proposer l'option Gestion (tout en gardant l'habilitation).

En 2014-2015, 102 étudiants suivent le bachelier en Comptabilité au sein de la HERS.

## 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 : Collaboration, pilotage et révision périodique du programme

Dimension 1.4 : Information et communication interne

## CONSTATS ET ANALYSE

### [Politique de gouvernance de l'établissement]

1. Sur le plan de la gouvernance, les experts ont fait le constat de la présence de valeurs fédératrices vécues et incarnées dans le quotidien des acteurs : solidarité, proximité, bienveillance et dévouement.
2. Les experts ont également fait le constat d'un sens et d'un souci partagé et fédératif du travail sur la qualité ; Il existe une bonne collaboration entre les organes décisionnels et les informations remontent au niveau du pôle Liège Luxembourg.
3. Les experts ont également constaté la forte implication de la direction de catégorie, tant au niveau de l'administration logistique qu'au niveau de l'enseignement.
4. Le comité note aussi que le processus qualité a donné lieu à une dynamique collective de réflexion et d'élaboration sur la qualité ; les sections et les catégories discutent entre elles des évaluations déjà réalisées ce qui a pour effet une réelle émulation collective. La venue de nouveaux enseignants ayant suivi le Certificat d'Aptitude Pédagogique Adapté à l'Enseignement Supérieur (CAPAES) est un moteur d'innovation et de transmission de bonnes et nouvelles pratiques en matière de qualité.
5. Ils ont également constaté l'implication des parties prenantes dans le processus de gestion de la qualité (la participation des enseignants et celle des étudiants à l'élaboration de l'analyse SWOT). Cette démarche est bien implantée dans l'établissement et dans la section comptabilité. Les axes du plan d'actions sont clairs mais nécessitent encore une explicitation de leur opérationnalisation.
6. De l'avis de toutes les parties prenantes, le dialogue, la famille, la proximité et la taille humaine sont les mots qui caractérisent principalement la HERS.
7. Cependant, cette proximité ressentie par tous s'accompagne d'un mode de fonctionnement basé sur l'informel et la bonne volonté de chacun.

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

8. Le comité d'experts constate que la taille actuelle de la section de comptabilité et l'ambiance conviviale qui y règne permettent une gestion souple et peu formalisée de la qualité laquelle tient davantage aux compétences des acteurs qu'à l'existence de procédures formelles.

## [Collaboration, pilotage et révision périodique du programme]

9. Le comité d'expert remarque que la nouvelle direction s'est dotée de coordinateurs de sections qui travaillent en collaboration les uns avec les autres ainsi qu'avec les étudiants dans une optique d'amélioration de la qualité des enseignements et de leurs modalités de pilotage ;
10. Un travail important a eu lieu dans le cadre de l'implémentation du décret Paysage<sup>3</sup> et a fait l'objet d'évaluations : une révision du programme est en cours au regard de ces premières applications du décret.

## [Information et communication interne]

11. La démonstration du dispositif (MYHERS) a permis au comité d'experts de constater les avantages importants présentés par cette application informatique (réduction de la charge de travail du secrétariat ainsi qu'une centralisation efficace des données), ainsi que les fonctionnalités existantes en matière de communication interne (tant de l'établissement vers les étudiants que l'inverse). Le secrétariat peut ainsi consacrer son temps à la réalisation d'autres tâches administratives et de communication.
12. Les étudiants estiment être bien informés et à temps des activités et du fonctionnement quotidien de l'établissement. Une séance d'informations plus approfondie sur le choix des options (fiscalité/banque et finance) avec la participation de professionnels serait cependant utile au choix des étudiants.
13. Tout en reconnaissant l'utilité du recours aux réseaux sociaux dans la transmission des informations, le comité des experts déconseille l'implication officielle de la direction et des enseignants dans ces dispositifs.

## RECOMMANDATIONS

1. Le comité des experts recommande de poursuivre et de maintenir la préoccupation et la dynamique engagées dans la démarche qualité.
2. Les experts recommandent de formaliser davantage autant le fonctionnement quotidien de l'établissement que les méthodes d'élaboration de critères et d'indicateurs de qualité.
3. Le comité des experts encourage les parties prenantes à s'approprier et plébisciter davantage les outils de communication informatique comme les canaux principaux de communication au sein de l'établissement, principalement auprès des étudiants.
4. Pour les experts il serait judicieux de prévoir un interfacage de MYHERS avec le logiciel comptable afin d'imputer automatiquement, notamment, le paiement des factures des étudiants.
5. Les experts suggèrent la mise en place des objectifs de qualité propres à la section Comptabilité à partir des réalités de terrain et la définition d'indicateurs permettant de mesurer le degré de réalisation de chacun des objectifs en matière de gestion de la qualité.

---

<sup>3</sup> [http://www.gallilex.cfwb.be/document/pdf/39681\\_023.pdf](http://www.gallilex.cfwb.be/document/pdf/39681_023.pdf)

## Critère 2

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

Dimension 2.1 : Appréciation de la pertinence du programme

Dimension 2.2 : Information et communication externe

## CONSTATS ET ANALYSE

### [Appréciation de la pertinence du programme]

1. Le comité des experts constate que le programme répond aux attentes du milieu professionnel : l'établissement bénéficie d'une renommée et les employeurs qui engagent des étudiants au terme de leurs stages sont très satisfaits de ces derniers. De plus, une bonne exploitation de la proximité géographique avec le Grand-Duché de Luxembourg est entreprise par la section. La nécessité d'adapter le programme aux attentes du monde de l'entreprise est donc une préoccupation permanente de la direction et des enseignants.
2. La difficulté de la réussite aux examens des Instituts du Chiffre tels que l'Institut Professionnel des Comptables fiscalistes agréés, (IPCF) et l'Institut des Experts Comptables (IEC) est bien connue de la direction et des enseignants. A ce titre, un coaching spécifique est envisagé.
3. Les experts constatent que certains employeurs ont des attentes plus spécifiques en termes de connaissances et de maîtrise des outils issus de l'innovation technologique et notamment des outils informatiques ; ils attendent aussi des diplômés des connaissances linguistiques approfondies et encore mieux adaptées aux métiers comptables.

### [Information et communication externe]

4. Le comité souligne les efforts déployés au travers du nouveau site INTERNET ; toutefois l'établissement manque encore de visibilité pour sa section Comptabilité.

## RECOMMANDATIONS

1. Le comité suggère à l'équipe pédagogique de cibler les attentes des employeurs en matière de compétences requises par les étudiants au cours de leur stage.
2. Les experts encouragent l'équipe pédagogique à intégrer davantage dans la formation les outils issus de l'innovation technologique.
3. Les experts suggèrent de réintégrer les cours de 2<sup>e</sup> langue (Allemand et/ou Néerlandais) dans le programme des cours et d'améliorer l'apprentissage de la langue anglaise.
4. Pour les experts, il serait judicieux d'informer les étudiants sur les possibilités de coaching préalable à leur candidature auprès des instituts IEC et IPCF.
5. Le comité des experts recommande à l'établissement de communiquer vers les publics cibles à partir d'une communication plus étendue et harmonisée en vue d'accroître la visibilité de la section comptabilité au sein de la Haute Ecole.

### Critère 3

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

Dimension 3.1 : Acquis d'apprentissage du programme

Dimension 3.2 : Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage

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

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

#### CONSTATS ET ANALYSE

##### [Acquis d'apprentissage du programme]

1. Le comité constate, aux dires des anciens étudiants et des employeurs, que les acquis d'apprentissage sont atteints par les étudiants. De plus, les employeurs saluent la rapidité d'intégration au travail des stagiaires qui allient autant les savoir-faire que les savoir-être au sortir de leur cursus théorique.
2. Le comité des experts a pu apprécier sa juste mesure lors de la visite la cohérence entre les acquis d'apprentissage du programme, les méthodes pédagogiques et les modalités d'évaluation du programme.
3. Les experts ont perçu de manière très positive les initiatives novatrices visant à rapprocher le monde scolaire du monde professionnel (mises en situation *Harvard*, journées d'intégration professionnelles). L'exercice d'intégration professionnelle, les jeux de rôle, la semaine professionnelle sont des initiatives importantes et appréciées. Ces initiatives sont planifiées de longue date et prises en charge par les enseignants qui proposent les thèmes à aborder. La visite à Francfort prévue en bloc 3 permet, en plus de la découverte entreprise, de suivre des exposés économiques et financiers en anglais.
4. L'intégration d'experts professionnels au sein des unités d'enseignement permet de suivre l'actualité au sein des cours.

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

5. A plusieurs reprises, l'aspect problématique du premier stage au bloc 3 a été évoqué, par les enseignants et par les étudiants, tant anciens qu'en cours de scolarité. Les étudiants découvrent trop tardivement leur milieu professionnel ce qui semble poser des problèmes notamment en matière de choix de l'orientation finale. De plus une longue période d'absence de l'école au bloc 3 provoque le risque de perte de contact avec l'actualité professionnelle (nouvelautés en fiscalité, normes comptables,..). Les experts notent cependant les réserves émises par les entreprises qui soulignent leur investissement important dans l'encadrement de stages de qualité.
6. Le travail de fin d'études (TFE) est considéré comme pertinent, bien encadré et constitue par la suite une bonne carte de visite auprès d'un employeur potentiel.
7. La qualité de l'encadrement du TFE et du stage résulte du dévouement et de l'implication des enseignants. L'aménagement du stage d'insertion socio-professionnelle sur 18 semaines permet à l'étudiant de répartir l'effort de rédaction du travail de fin d'études sur les 3 semaines laissées à sa discrétion.
8. Le dispositif d'évaluation du TFE est composé, pour tous les étudiants, d'un même jury de 15 personnes.

C'est un gage de sérieux et d'équité de traitement entre les étudiants.

9. Les supports de cours sont disponibles à temps sur MYHERS ainsi qu'en version papier.
10. Après consultation lors de la visite, il apparaît que certains de ces supports de cours nécessiteraient une révision en termes de forme afin d'en améliorer la lisibilité et la compréhension.
11. Le comité souligne la souplesse dans le choix des stages et des TFE, ces derniers n'étant pas spécialement liés.

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

12. Une réflexion importante en termes d'agencement du programme a été initiée par les parties prenantes de l'établissement ; beaucoup de bonnes pratiques et d'initiatives pédagogiques ont été relevées par le comité des experts.
13. Cependant, des contraintes horaires et de prérequis ont engendré une répartition inégale de la charge de travail entre le bloc 1 et le bloc 2, avec le second bloc plus chargé.
14. La mise en place rapide du décret Paysage a eu pour conséquence une répartition inégale des charges des différentes unités d'enseignement ainsi qu'une certaine hétérogénéité des matières faisant partie de ces unités d'enseignement.
15. L'organisation matérielle des activités n'a pas toujours permis l'enseignement des matières pré-requises pour le suivi efficace de certains cours. De plus, les étudiants sont demandeurs de plus d'illustrations pratiques au sein des cours, « savoir, plus de pratique et moins de théorie ». L'enseignement de certaines matières (ex : les mathématiques) devrait être mis en perspective avec les objectifs généraux de la formation.
16. De manière générale la gestion du temps (étude, TFE etc...) est un problème régulièrement rencontré par les étudiants.

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

17. Le comité des experts constate que les étudiants sont informés clairement et, dans les temps, des modalités et des formes d'évaluation de leurs enseignements. La consultation des copies est systématisée et des recours sont possibles.
18. Le comité remarque aussi une évolution vers une évaluation intégrée des activités d'apprentissages. Celle-ci est déjà mise en place pour certaines unités et envisagée pour d'autres.

#### **RECOMMANDATIONS**

1. Le comité recommande de mieux articuler la théorie et la pratique dans les cours. Cette meilleure articulation gagnerait à être maintenue, développée, formalisée et généralisée.
2. Les experts suggèrent de penser à l'instauration d'un premier stage au second bloc. Ce premier stage de type court pourrait être de type observation.
3. Le comité suggère d'envisager lors de la semaine d'intégration une visite d'entreprise.
4. Les experts encouragent l'organisation d'une formation généraliste dans la conception des supports de cours à l'intention des enseignants.

5. Pour les experts, il est judicieux de poursuivre la réflexion collective en termes de programmes de cours afin d'aboutir à un meilleur agencement du dit programme, en concertation avec les étudiants.
6. Les experts suggèrent de revoir la charge de travail entre le bloc 1 et le bloc 2 ainsi qu'une meilleure répartition entre les UE et une plus grande cohérence entre les cours au sein de ces UE.
7. Les experts recommandent d'accentuer les aspects pratiques et mettre en perspective les cours avec les objectifs généraux de la formation.
8. Le comité propose d'aborder la problématique de la gestion du temps lors des journées de propédeutique.

#### 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 continue)]

- 1 Le comité des experts constate la présence de beaucoup de compétences et de mobilisation parmi les personnels rencontrés, qu'il s'agisse du personnel enseignant, administratif ou de gestion.
- 2 L'établissement s'assure, dans la mesure de ses possibilités, de répartir adéquatement les compétences de son personnel. Cependant, les modalités d'attribution de cours peuvent occasionnellement privilégier le titre et l'ancienneté au détriment des compétences des professeurs.
- 3 La petite taille des équipes d'enseignants, des équipes du personnel administratif ou de gestion est à la fois une force car elle favorise le dialogue et l'écoute, mais aussi une faiblesse par le manque de moyens.

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

- 4 Les experts constatent l'attribution de ressources adéquates et adaptées à l'atteinte des acquis d'apprentissage. Cependant, il existe un manque de locaux disponibles pour l'étude ainsi que pour des rencontres personnalisées avec les étudiants.
- 5 Des locaux de détente et de repas ne sont pas disponibles pour les étudiants, un réfectoire existe, mais il n'est accessible que pour les seuls repas « payants ».
- 6 Les experts font le constat que l'accès aux bases de données et aux périodiques est très limité. Les ouvrages spécialisés sont peu nombreux. Ceci ne peut que nuire à l'esprit de « recherche documentaire » que devrait acquiescer tout étudiant en fin de cycle.

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

- 7 Le comité des experts souligne l'existence d'un service d'aide à la réussite. Cependant, ce dernier est peu utilisé par les étudiants. Certains de ceux-ci anticipent leurs difficultés, mais ils sont rares.
- 8 De même, la valorisation des acquis d'expérience (VAE) existe au sein de la Haute Ecole mais est sous-exploitée. Ceci est probablement dû aux caractéristiques de la formation de plein exercice.
- 9 Le comité souligne aussi le travail réalisé par l'outil CAVP (validation des programmes) qui est géré par un coordinateur de section. Il s'agit d'un outil indispensable au suivi systématique et objectif du parcours des étudiants. Les informations relatives à l'analyse des dossiers en vue de l'octroi de dispenses, ainsi que celles relatives au suivi du parcours académique de l'étudiant, indispensables au suivi de sa trajectoire de formation, sont centralisées par cet outil qui est également mis à la disposition de la direction. Cet outil facilite en outre des difficultés que rencontre l'étudiant lorsqu'il est confronté à la complexité de la gestion

de son parcours académique.

- 10 Des séances de propédeutique en début d'année académique sont organisées. Elles permettent aux étudiants de se familiariser aux prises de notes, à l'élaboration des résumés de cours.
- 11 Des séances de remédiation sont organisées au sein de certains cours, elles sont fort appréciées, mais il s'agit d'initiatives individuelles et volontaires émanant du corps professoral.
- 12 A nouveau, un manque d'heures d'attribution pour ces activités indispensables à l'encadrement individualisé de l'étudiant est constaté.

### **[Analyse des données nécessaires au pilotage du programme]**

- 13 Le comité note qu'un projet de récolte et de centralisation des données relatives au pilotage des programmes est actuellement en cours. Cependant, les relations avec les anciens étudiants ne sont encore que trop épisodiques. Un lien fort entre ancien et la Haute Ecole existe mais est principalement dû des contacts non systématiques. Ce lien fort est source de richesses pour l'enseignement, les stages et les travaux de fin d'études.
- 14 L'évaluation des enseignements par les étudiants (EEE) est elle aussi en projet. Il est certain que la mise en place d'une telle évaluation n'est pas chose aisée et se heurte à beaucoup de résistance. Elle serait cependant fort utile au pilotage des programmes et à la détection des faiblesses potentielles.
- 15 De même, aucun réseau formalisé d'anciens étudiants et d'employeurs n'existe. Ce réseau serait cependant fort utile à la diversification des stages, au devenir des étudiants, à la réflexion sur les programmes, à la recherche-action autour de thème de travaux de fin d'études, à la collecte d'informations qualitatives relatives au suivi des anciens ainsi qu'aux desideratas des entreprises.

### *RECOMMANDATIONS*

- 1 Les experts recommandent à l'équipe de direction de s'assurer des compétences professionnelles des enseignants lors de l'attribution des charges d'enseignements ainsi que du recyclage permanent, notamment pour des cours sujet à l'actualité.
- 2 Le comité encourage la mobilisation des ressources matérielles et immatérielles du pôle académique.
- 3 Le comité suggère de mettre à la disposition des étudiants des locaux d'étude, de réunion et de détente.
- 4 Le comité suggère d'accroître la visibilité du service d'aide à la réussite.
- 5 Les experts soutiennent l'organisation des examens « blancs » en novembre.
- 6 Le comité encourage la coordination des activités du SAR avec l'ensemble des enseignants ainsi qu'une communication via MYHERS ou via tout autre moyen, afin d'inciter les étudiants à recourir à ses services.
- 7 Pour les experts, il serait utile de personnaliser la communication avec les étudiants en difficulté.
- 8 Les experts suggèrent d'apprendre aux étudiants, via le CAVP ou tout autre service, à gérer son parcours.
- 9 Le comité encourage la création d'un groupe ALUMNI permettant le suivi professionnel systématisé des anciens (base de données) ainsi que les contacts avec les employeurs.

10 Le comité recommande l'instauration et la systématisation des EEE.

## 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

### CONSTATS ET ANALYSE

#### [Méthodologie de l'autoévaluation]

- 1 Le comité d'expert note la participation de toutes les parties prenantes à l'auto-évaluation. Cette auto-évaluation a été basée sur des fondements théoriques et réflexifs. La participation des étudiants n'a cependant pas été systématique. L'analyse a néanmoins été effectuée objectivement, sans précipitation avec un réel engagement de la part des intervenants.

#### [Analyse SWOT]

- 2 Les forces et les faiblesses ont été formulées sans réserve.

#### [Plan d'action et suivi]

- 3 Le comité note qu'un plan d'action existe et qu'il a été construit avec l'implication des parties prenantes. Cependant celui-ci gagnerait à être enrichi d'indicateurs, d'échéances et de l'identification des personnes responsables des actions à accomplir.

### RECOMMANDATIONS

1. Le comité suggère d'intégrer systématiquement les étudiants dans la réflexion relative à l'amélioration de la qualité.
2. Le comité encourage la poursuite de la démarche qualité en la complétant systématiquement des apports des étudiants et des anciens.
3. Le comité encourage l'aménagement du plan d'actions afin qu'il réponde aux questions suivantes : QUI/QUAND/QUOI/COMMENT- avec des indicateurs d'accomplissement. Les questions pourraient se décliner de la manière suivante :
  - Qui est en charge de l'accomplissement de quelles actions ?
  - Quelle(s) échéance(s) ?
  - Avec quels moyens ?
  - Comment les actions seront-elles évaluées au terme de leur réalisation ?Il faudra aussi veiller à hiérarchiser et à prioriser les actions de ce plan d'actions.

## CONCLUSION

Au terme d'une réflexion importante sur l'agencement des programmes, la section comptabilité de la Haute Ecole dispense un programme répondant aux attentes du milieu professionnel. La nécessité d'adapter le programme aux attentes du monde de l'entreprise est donc un souci permanent de la direction et des enseignants.

La bonne compréhension du processus qualité a donné lieu à une dynamique collective de réflexion sur cette dernière ; les sections et catégories discutent entre elles des évaluations déjà réalisées ce qui a pour effet une réelle émulation collective. Les parties prenantes s'impliquent dans le processus de gestion de la qualité. Cette démarche est donc bien implantée dans l'établissement ainsi que dans la section Comptabilité. Les axes du plan d'actions sont clairs mais nécessitent encore une explicitation de leur opérationnalisation. Une intégration plus systématique des étudiants à la réflexion qualité serait souhaitable.

Des initiatives pédagogiques novatrices sont mises en place. Elles visent à rapprocher les apprenants du monde professionnel. L'exercice d'intégration professionnelle, les jeux de rôle, la semaine professionnelle sont des initiatives importantes et très appréciées permettant de développer le savoir-être des étudiants.

Cependant, des contraintes horaires et de prérequis ont engendré une répartition inégale de la charge de travail entre le bloc 1 et le bloc 2, avec un second bloc plus chargé. La systématisation de l'évaluation des enseignements par les étudiants serait souhaitable afin d'améliorer encore le programme et le suivi du cursus.

## EN SYNTHÈSE

Points forts	Points d'amélioration
<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Expérience de la gestion de la qualité</li> <li>⇒ Compétence des enseignants et qualité des enseignements</li> <li>⇒ Participation d'experts extérieurs</li> <li>⇒ Organisation des stages</li> <li>⇒ Organisation du TFE</li> <li>⇒ Service d'aide à la réussite et suivi du parcours des étudiants</li> <li>⇒ Plateforme étudiante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Enseignement des langues en rapport avec la formation et l'employabilité</li> <li>⇒ Ressources bibliographiques limitées</li> <li>⇒ Manque d'un réseau externe, employeurs et Alumni</li> </ul>

Opportunités	Risques
<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Proche de la frontière Luxembourgeoise et Allemande</li> <li>⇒ Appui sur d'autres sections complémentaires</li> <li>⇒ Infrastructures neuves</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Infrastructures arrivant déjà à saturation à certains regards</li> </ul>

Récapitulatif des recommandations
<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ S'approprier et plébisciter davantage les outils de communication informatique comme canaux principaux de communication au sein de l'établissement, principalement auprès des étudiants</li> <li>⇒ Mettre en place d'objectifs de qualité propres à la section comptabilité à partir des réalités de terrain et définition d'indicateurs permettant de mesurer le degré de réalisation de chacun des objectifs en matière de gestion de la qualité</li> <li>⇒ Poursuivre la clarification dans la répartition des tâches et la dynamique d'évaluation permanente</li> <li>⇒ Mieux articuler la théorie et la pratique dans les cours. Cette meilleure articulation gagnerait à être maintenue, développée, formalisée et généralisée</li> <li>⇒ Penser à l'instauration d'un premier stage au bloc 2. Ce premier stage de type « court » pourrait être de type « observation » et/ou envisager lors de la semaine d'intégration une visite d'entreprise</li> <li>⇒ Poursuivre la réflexion collective en termes de programmes de cours afin d'aboutir à un meilleur agencement du dit programme, en concertation avec les étudiants ; il s'agirait aussi de revoir la charge de travail entre le bloc 1<sup>e</sup> et le bloc 2 ainsi qu'une meilleure répartition entre les UE et une meilleure cohérence entre les cours au sein de ces UE</li> <li>⇒ Accentuer les aspects pratiques et mettre en perspective les cours avec les objectifs généraux de la formation</li> <li>⇒ S'assurer des compétences professionnelles lors de l'attribution des enseignements ainsi que du recyclage permanent, notamment pour des cours sujet à l'actualité</li> <li>⇒ Mobiliser les ressources matérielles et immatérielles du pôle académique</li> <li>⇒ Mettre à disposition des étudiants des locaux d'étude, de réunion et de détente</li> <li>⇒ Créer un groupe ALUMNI permettant le suivi professionnel systématique des anciens (base de données) ainsi que les contacts avec les employeurs</li> <li>⇒ Instaurer et systématiser des EEE</li> <li>⇒ Aménager le plan d'action afin qu'il réponde aux questions suivantes : QUI/QUAND/QUOI/COMMENT-indicateurs d'accomplissement, qui doit accomplir quelle action, à quelle échéance et avec quels moyens. Comment l'action sera évaluée ? Il faut aussi veiller à hiérarchiser et à prioriser les actions en question</li> </ul>

Relevé d'erreurs factuelles par l'établissement évalué

Critère	Rubrique <sup>1</sup>	Point <sup>2</sup>	Formulation jugée erronée et proposition de nouvelle formulation	Décision du comité des experts
NEANT				

Noms, fonctions et signatures de l'autorité académique dont dépend la section et la HE

Frédéric Remy,  
Directeur de la catégorie économique



Georges Sironval,  
Directeur-Président

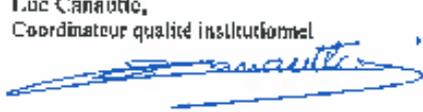


Noms, fonctions et signatures des coordinateur/-trice(s) de l'autoévaluation

Marilyne Salmon,  
Coordinatrice qualité de la catégorie économique



Luc Canautte,  
Coordinateur qualité institutionnel



<sup>1</sup> Mentionner la rubrique (« Constats et analyse » ou « Recommandations »).

<sup>2</sup> Mentionner le numéro précédant le paragraphe.