



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

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

### **RAPPORT D'ÉVALUATION**

**Haute École de la Ville de Liège (HEL)**

Comité des experts :

Mme Micheline CLAES, présidente

Mme Anne CHANTEUX, MM. Raphaël DARQUENNE et François NICOLLE, 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 9 et 10 février à la Haute École de la Ville de Liège. 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 bonne 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 : 28 membres du personnel, 14 étudiants, 9 diplômés et 9 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 Ecole de la Ville de Liège (HEL) a été créée en septembre 1996 dans le cadre du décret du 5 août 1995 fixant l'organisation générale de l'enseignement supérieur en Hautes Ecoles (HE).

Elle résulte du regroupement des écoles supérieures de la Ville de Liège : l'École Communale Supérieure de Secrétariat, d'Administration et de Commerce (ECSSAC), l'Institut d'Enseignement Supérieur Pédagogique (IESP ou Jonfosse), l'École Supérieure de Logopédie (ESL) et l'Institut Supérieur d'Enseignement Technologique (ISET).

La HEL appartient au réseau de l'enseignement officiel neutre subventionné par la Fédération Wallonie-Bruxelles, son Pouvoir Organisateur (PO) est la Ville de Liège. La Haute Ecole de la Ville de Liège fait partie du Pôle académique Liège-Luxembourg.

La HEL comprend cinq catégories : pédagogique, économique, technique, paramédicale et traduction-interprétariat (en coorganisation avec l'ULg). Outre le bachelier en Comptabilité, sujet de la présente évaluation, la catégorie économique de la HEL organise un bachelier en Assistant de direction, un bachelier en Relations publiques, un bachelier en Sciences administratives et gestion publique, un bachelier en Gestion hôtelière et une spécialisation en Administration des maisons de repos.

L'établissement propose trois options pour le bachelier en Comptabilité – l'option « Banque et finance », l'option « Gestion » et l'option « Fiscalité ».

Pour l'année de référence 2014-2015, 4 % des étudiants de la HEL étaient inscrits en Comptabilité<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Source : SATURN.



## Critère 1

### L'établissement/l'entité a formulé, met en œuvre et actualise une politique pour soutenir la qualité de ses programmes

Dimension 1.1 : Politique de gouvernance de l'établissement

Dimension 1.2 : Gestion de la qualité aux niveaux de l'établissement, de l'entité et du programme

Dimension 1.3 : Élaboration, pilotage et révision périodique du programme

Dimension 1.4 : Information et communication interne

## CONSTATS ET ANALYSE

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

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

- 1 Les divers organes consultatifs et organes décisionnels, installés conformément à la législation, ont été décrits dans le dossier d'autoévaluation remis au comité des experts. Celui-ci n'a cependant pas pu prendre la mesure de leur fonctionnement et de leur bonne articulation. De manière générale, et sur la base des entretiens menés, il a semblé au comité que l'identité de l'établissement est davantage une identité de catégorie et de section, fonctionnant de manière relativement autonome et responsable qu'une identité Haute école. Les étudiants rencontrés se reconnaissent en fonction de la section.
- 2 Le « Projet Pédagogique, Social et Culturel (PPSC) » de la haute école a été révisé récemment<sup>4</sup> (version 2015-2016). Le chapitre IX y décrit les missions et le fonctionnement de la Cellule Démarche Qualité (CDQ). Celle-ci assure l'interface entre la haute école et l'AEQES dans le cadre des évaluations programmées par l'Agence et ainsi soutient la section concernée (ici : comptabilité) pour le travail confié à la Commission Interne d'Evaluation chargée notamment de rédiger le dossier d'autoévaluation pour le comité des experts. Le PPSC précise encore que *la CDQ a également pour mission d'informer le conseil pédagogique et l'organe de gestion des résultats de ces évaluations. Elle peut également réaliser des enquêtes à la demande des directions concernant un processus en particulier (ex : qualité de l'accueil des étudiants, ...). Une commission qualité est également constituée au sein de la Haute École. Cette Commission est composée des coordonnateurs qualité et des différentes directions. Elle a pour mission d'assurer la transversalité des actions prises au sein des différents cursus audités.*  
Le comité des experts salue ces dispositions institutionnelles et opérationnelles visant l'articulation entre les démarches qualité et la transversalité des actions d'amélioration continue (le conseil de direction assure une continuité de l'exécution de la démarche qualité institutionnelle). Le comité a perçu que le service qualité institutionnel est réellement transversal à la HE et a la confiance des parties prenantes rencontrées. Selon le comité, le fait qu'il y ait 3 professeurs à qui les charges qualité sont attribuées (5/10°, 2/10° depuis 2009 et 1/10° depuis sept 2015) facilite le rapport avec les équipes. Avec le temps, les parties prenantes voient de mieux en mieux l'intérêt des démarches qualité. La CDQ accompagne les coordonnateurs qualité des sections en veillant à construire, avec l'expérience, des processus et procédés harmonisés.  
En outre, dans le cas présent, le relais qualité de la section a bien fonctionné.
- 3 En termes de gouvernance au niveau de la catégorie, le comité a été informé d'une phase de transition. Il n'a pas pu observer de plan stratégique spécifique au-delà des axes d'amélioration liés à l'internationalisation et à l'apprentissage des langues. Le comité s'interroge dès lors sur la situation dont le successeur à la direction héritera et sur la manière dont la nouvelle direction développera un plan stratégique.

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

- 4 Concrètement, à côté du processus administratif et légal de modification de la grille horaire du programme mené par les professeurs en collaboration avec la coordinatrice pédagogique, le comité a relevé deux

<sup>4</sup> Document disponible en ligne : [http://www.hel.be/sites/default/files/accroches/ppsc\\_2015-2016.pdf](http://www.hel.be/sites/default/files/accroches/ppsc_2015-2016.pdf) (consulté le 31 mai 2017)

modalités d'évaluation : l'autoévaluation du programme lors d'une évaluation AEQES et le dispositif d'évaluation des enseignements par les étudiants (EEE) dont la responsabilité incombe au Service d'aide à la réussite de la HE (SAR).

- 5 S'agissant de la démarche d'autoévaluation induite par l'AEQES, les participants aux entretiens ont témoigné d'une démarche participative (tant au niveau des enseignants que des étudiants), très collaborative et constructive (à titre d'exemples, pour la réalisation de questionnaires, trois groupes de travail ont identifié 7 groupes cible importants, réalisation d'une SWOT par les étudiants et d'une SWOT par les enseignants).
- 6 Par les différents intervenants qualité, une stabilité semble assurée au niveau de la démarche qualité de la section. En outre, dans le cadre de la révision du programme liée à la mise en place du décret Paysage, son contenu et ses activités d'apprentissage ont été construits de façon relativement collective par le corps enseignant, sur la base du référentiel des compétences et à l'aide des fiches descriptives des unités d'enseignement (UE). A cet égard, les professeurs estiment avoir été incités à travailler davantage en commun, en modifiant les façons de construire les cours. Les professeurs estiment que le décret a permis une certaine forme de décloisonnement et un passage d'une logique de cours à une logique de programme. Le comité note toutefois que toutes les fiches n'ont pas encore été produites à fin de communication vers les étudiants.

#### [Information et communication interne]

- 7 Au cours des divers entretiens, les parties prenantes se sont déclarées satisfaites de la communication interne. Toutefois, certains estiment ne pas être informés à temps de certains événements ou changements et/ou submergés par des informations ne les concernant pas.
- 8 Il a été porté à la connaissance du comité qu'une revue *Quality news* sur l'actualité de la qualité est produite et communiquée. Même s'il n'a pas davantage d'information concernant son impact, le comité des experts estime qu'il s'agit d'une bonne initiative.

#### RECOMMANDATIONS

- 1 *Renforcer l'identité de la HE en poursuivant le travail transversal sans négliger les spécificités de la catégorie et de la section. Des projets communs (bibliothèque par exemple, événements vers l'extérieur, activités sportives,...) à différentes catégories pourraient contribuer à la construction d'une identité de la Haute Ecole.*
- 2 *Poursuivre la formalisation de la démarche qualité et veiller à la doter d'outils et de ressources suffisantes (humaines et matérielles, collecte de données)*
- 3 *Poursuivre les réflexions collectives et transversales du corps enseignant entamées lors de la révision du programme (mise en place du décret Paysage) et de l'autoévaluation du programme.*

## 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 Les trois options (banque et finance, gestion, fiscalité) organisées par la section constituent un atout majeur dans la pertinence du programme par rapport aux requis du marché de l'emploi et du milieu professionnel.
- 2 De manière générale, les employeurs/maitres de stage rencontrés en entretien sont généralement satisfaits des étudiants issus de l'établissement. En guise d'illustration, ils déclarent que si les étudiants ne sont pas rendus capables de remplir immédiatement une déclaration Isoc ou TVA dans la réalité professionnelle, ils intègrent généralement les bases, logiques et liens qui permettent de les comprendre et de les établir.
- 3 Les employeurs soulignent – et c'est une généralité - des lacunes au niveau des *soft skills* (exemples : prise de parole en public, travail en équipe, etc.). A noter que l'établissement prévoit l'ajout d'une seconde langue obligatoire au cursus pour 2017-2018.
- 4 D'après les témoignages recueillis, les professeurs sont soucieux d'améliorer leur cours en fonction des retours des élèves, qui s'expriment librement sur la qualité des enseignements (et notamment via le dispositif EEE).
- 5 La plupart des professeurs veillent à actualiser leurs connaissances et leurs cours en fonction des besoins des milieux socioprofessionnels. Toutefois, certains étudiants seraient preneurs de davantage de liens entre les cours et les actualités des entreprises.

##### [Information et communication externe]

- 6 La haute école participe aux salons SIEP, organise des « journées portes ouvertes » et des « cours ouverts » auxquels participe également la section comptabilité. Des représentants de la haute école vont à la rencontre d'écoles secondaires et une journée d'information est organisée en septembre pour les futurs étudiants.
- 7 La communication externe de la HEL a fait l'objet d'une attention particulière depuis la rentrée 2016-2017 ; en effet, le bachelier en Comptabilité est très peu visible et méconnu notamment auprès du monde professionnel.

#### RECOMMANDATIONS

- 1 *Après examen, pour gagner en pertinence avec le monde socioprofessionnel, certains cours nécessiteraient d'être mis à jour.*
- 2 *Poursuivre les actions de communication pour rendre la section comptabilité plus visible.*

### 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]

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

- 1 Les étudiants rencontrés estiment être bien informés au sujet des acquis d'apprentissage visés par le programme, du contenu des UE et de leur agencement.
- 2 La possibilité de choisir jusqu'à deux options parmi les trois organisées est soulignée comme un point fort. Les étudiants ont la possibilité de suivre ces deux options en parallèle et obtenir ainsi deux diplômes, moyennant une charge de travail plus importante et un aménagement des horaires en conséquence.
- 3 De manière générale, la qualité des enseignements a été soulignée, que ce soit au niveau pédagogique ou au niveau de l'articulation entre théorie et pratique, entre cours et stages.  
Certaines activités tournées vers l'extérieur sont prévues et organisées (exemples : présentation du rapport d'activité de la BNB, présentation et correction de CV par *accountemps*, présentation par l'AWEX, visites d'entreprise pour les 1ere,...).  
Les étudiants estiment être bien formés en informatique (bureautique, base de données, BOB 50, Hannah,...). Les enseignants intègrent divers logiciels dans leurs activités d'apprentissages (comptabilité, fiscalité, gestion budgétaire, analyse financière)
- 4 L'établissement est soucieux des besoins spécifiques des étudiants en organisant les cours de langue par groupe de niveau. Néanmoins cela ne garantit pas l'atteinte d'un seuil identique de compétence en fin d'études.
- 5 S'agissant des stages, il convient de noter qu'un stage d'observation a été ajouté en B2.  
Les étudiants de comptabilité qui partent en Erasmus sont rares. Certains partent en stage au Luxembourg. Le rapport de stage est essentiellement descriptif, car il est demandé aux étudiants stagiaires de rapporter ce qu'ils ont fait dans l'entreprise.  
Un certain nombre d'étudiants trouvent leur stage via la bourse de stages, organisée fin mars (rencontre des étudiants de 3eme avec leurs maîtres de stages et possibilités de postuler), d'autres trouvent par eux-mêmes. Ils ont accès aux listes de stages des années précédentes.  
Les étudiants estiment être informés tardivement des dates précises des stages alors que trouver un stage peut prendre du temps.
- 6 Il est proposé aux étudiants de faire un TFE en lien avec le stage. Le TFE doit permettre à l'étudiant de mettre en relation des notions théoriques avec un terrain. Il est demandé aux étudiants de passer quelques semaines dans l'entreprise avant de choisir leur sujet de TFE. La plupart des étudiants rencontrés estiment ne pas avoir été bien préparés à faire leur TFE. Ils reçoivent un document mais pas de formation spécifique. En outre, en ce qui concerne l'accompagnement des TFE, certains lecteurs sont moins actifs que d'autres.

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

- 7 Les étudiants rencontrés en entretien se disent satisfaits de l'agencement global des cours et des pédagogies utilisées. Ils apprécient particulièrement la disponibilité des professeurs.

- 8 Le comité des experts a toutefois noté qu'il n'y a pas de schéma global des UE et de leur articulation.
- 9 Un processus de systématisation et d'harmonisation des fiches UE est en cours.
- 10 Une nouvelle répartition de la charge de travail pour les étudiants est en cours de réalisation via l'utilisation d'un agenda électronique sur la plateforme.

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

- 11 Les étudiants estiment être bien préparés aux examens ; ils disent savoir à quoi s'attendre et sont bien préparés. S'agissant du TFE, ils déclarent connaître les critères d'évaluation. Un document d'explication leur est remis (vade mecum) en temps utile. Ce document précise notamment que le jury des TFE est constitué d'une personne externe, d'un premier et deuxième lecteur.
- 12 L'application du décret a permis une harmonisation des modalités d'évaluation à la fois du stage et du TFE.

**RECOMMANDATIONS**

- 1 *Harmoniser les règles d'encadrement des stages et TFE*
- 2 *Favoriser l'adéquation entre les sujets de TFE et les compétences des enseignants*
- 3 *Formaliser un schéma permettant une lecture synthétique et globale du programme*
- 4 *Mettre en place des activités et des méthodes pédagogiques permettant de développer des compétences transversales telles que la prise de parole en public, le travail en équipe (soft skills)*



## Critère 4

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

Dimension 4.1 : Ressources humaines

Dimension 4.2 : Ressources matérielles

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

Dimension 4.4 : Analyse des données nécessaires au pilotage du programme

## CONSTATS ET ANALYSE

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

- 1 Les étudiants rencontrés soulignent de façon positive les profils des professeurs qui ont eu ou ont encore une pratique professionnelle extérieure. Ils estiment que grâce à cela le lien est très bien établi entre théorie et pratique.
- 2 L'un des atouts de l'établissement est la proximité avec les étudiants et le caractère familial de l'enseignement.
- 3 La formation continuée des professeurs relève de leur propre initiative. L'école soutient financièrement la formation continuée des enseignants. Des séminaires sont parfois organisés dans l'école.
- 4 Le recrutement du personnel se fait via un appel à candidatures de la ville via le moniteur. L'inspection sélectionne les candidats et a un entretien avec eux. Le candidat est alors envoyé vers la catégorie où il a postulé. Les nouveaux professeurs sont accueillis par l'équipe et bénéficient d'un soutien.

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

- 5 La plateforme est en cours de réorganisation. Les enseignants sont invités à systématiser le dépôt des notes de cours. Celle-ci semble sous-utilisée.  
La plateforme propose des outils d'échange importants et pertinents (groupes, dossiers, possibilités de dépôt, d'annonces,...) si bien que l'ensemble des fonctions peut rendre son utilisation complexe.  
La plateforme est surtout utilisée pour télécharger des cours et des exercices et documents complémentaires.
- 6 Les professeurs sont demandeurs de davantage de tableaux interactifs.
- 7 Les infrastructures (bâtiment) nécessitent des rénovations importantes.
- 8 Les étudiants ne vont pas à la bibliothèque car elle est souvent fermée. La bibliothèque n'est pas à jour et personne n'est engagé pour la gérer. Les bibliothèques dépendent de la direction-présidence et donc de la Haute École. Lorsqu'ils souhaitent étudier, ils sont autorisés à le faire dans des classes vides.
- 9 Les logiciels utilisés sont nombreux et à jour. Par contre, le réseau Wifi n'est pas optimal.

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

- 10 Il existe beaucoup de services transversaux à destination des étudiants (SAR, système de tutorat, mobilité, service social, emploi) mais ceux-ci semblent peu utilisés par les étudiants de la section comptabilité malgré l'existence de relais.
- 11 L'accessibilité des études (gratuité) pour les élèves moins favorisés est une priorité pour l'établissement et la Ville. L'impression gratuite des supports de cours est assurée.

12 Le bâtiment est accessible aux personnes à mobilité réduite.

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

- 13 L'établissement connaît une baisse de l'inscription des étudiants : une explication avancée par l'établissement est le changement de nom de l'école. Cette explication laisse perplexe le comité car le changement est intervenu il y a plus de vingt ans.
- 14 La banque de données de stage est variée (fiduciaires, entreprises,...). Pour certains élèves, les stages sont moins facilement accessibles mais ils finissent par se débrouiller pour en trouver.
- 15 Le réseau des Alumni et la banque de données de stages sont en cours de développement.
- 16 L'établissement a fait état de chiffres qui semblent soutenir l'impact positif des mesures contribuant à la réussite des étudiants et à l'acquisition de leur diplôme.

**RECOMMANDATIONS**

- 1 *Continuer le développement de la plateforme et la sensibilisation à son usage*
- 2 *Attribuer un local de travail pour les enseignants et un pour les étudiants*
- 3 *Sensibiliser davantage les étudiants aux recherches documentaires scientifiques et développer une bibliothèque actualisée et accessible*
- 4 *Poursuivre le développement des services transversaux et la communication sur leur existence envers les étudiants et les enseignants.*
- 5 *Poursuivre l'accompagnement de proximité des enseignants envers les étudiants.*

## Critère 5

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

Dimension 5.1 : Méthodologie de l'autoévaluation

Dimension 5.2 : Analyse SWOT

Dimension 5.3 : Plan d'action et suivi

### CONSTATS ET ANALYSE

#### [Méthodologie de l'autoévaluation]

- 1 Le comité a apprécié la qualité du rapport et le caractère participatif de l'exercice d'autoévaluation. Tous les étudiants ont été invités à participer à l'autoévaluation. De nombreux étudiants et enseignants ont participé.

#### [Analyse SWOT]

- 2 Deux analyses SWOT ont été réalisées, une par les étudiants, une par les enseignants. La structuration en différentes catégories a été appréciée par le comité.

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

- 3 Le plan d'action est pertinent et complet, les actions font l'objet d'une priorisation, les responsables sont désignés et les échéances fixées. Par contre, on ne trouve pas d'indicateur de pilotage permettant de vérifier si les objectifs visés sont atteints.

### RECOMMANDATIONS

- 1 *Dans la réalisation effective du plan d'action, il conviendrait aussi de construire un tableau de bord de pilotage avec des objectifs SMART et des indicateurs de suivi.*

## **CONCLUSION**

Le travail accompli en termes de procédures qualité ont fait l'objet de grandes avancées suite aux différentes évaluations externes. Toutes les parties prenantes sont conscientes de cette démarche pour une amélioration continue de l'offre d'enseignement. La réflexion engagée autour de ces procédures a également permis d'accompagner et structurer les difficultés accompagnant la mise en place du décret Paysage.

La particularité offerte aux étudiants de choisir jusqu'à deux options parmi les trois organisées a été soulignée positivement par le comité.

Le comité a rencontré une équipe d'enseignants soutenue par les démarches qualité institutionnelles et désireuse de mener ou de poursuivre une réflexion commune sur de nouvelles perspectives :

L'entité est consciente de l'utilité des nouvelles technologies pour soutenir, d'une part, les enseignants au niveau des méthodes pédagogiques et, d'autre part, les étudiants dans leur progression au sein du cursus. Les outils informatiques font l'objet d'une attention particulière notamment face aux enjeux rencontrés par les étudiants durant leur stage et face aux évolutions en cours dans les milieux socioprofessionnels.

L'introduction lors d'une prochaine rentrée académique d'une seconde langue pourra constituer un atout supplémentaire en termes d'employabilité.

Le renforcement de la qualité de la formation, via la mise en place d'activités pédagogiques permettant de développer les *soft skills*, l'amélioration de l'encadrement des TFE et la sensibilisation des étudiants aux recherches documentaires scientifiques, etc. sont autant de chantiers que le comité encourage à poursuivre.

## EN SYNTHÈSE

Points forts	Points d'amélioration
<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Double option possible</li> <li>⇒ Présence d'enseignants issus du milieu professionnel pour suivre de près les évolutions des métiers</li> <li>⇒ Proximité entre enseignants et étudiants</li> <li>⇒ Articulation démarches qualité (institutionnelle et section) et transversalité des actions d'amélioration</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Usage de la plateforme</li> <li>⇒ Davantage développer certains <i>soft skills</i> (comment bien documenter son TFE, les recherches bibliographiques, la défense orale,...)</li> <li>⇒ Accompagnement des TFE</li> <li>⇒ Visibilité de la section</li> </ul>

Opportunités	Risques
<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Pôle académique qui devrait permettre de davantage communiquer sur les possibilités de poursuite d'études, notamment.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Lourdeurs administratives</li> <li>⇒ Concurrence d'offre de formations similaires à proximité</li> </ul>

Récapitulatif des recommandations
<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Renforcer l'identité de la Haute École en poursuivant le travail transversal sans négliger les spécificités de la catégorie et de la section.</li> <li>⇒ Poursuivre la formalisation de la démarche qualité et veiller à la doter d'outils et de ressources suffisantes (humaines et matérielles, collecte de données)</li> <li>⇒ Poursuivre les réflexions collectives et transversales du corps enseignant entamées</li> <li>⇒ Veiller à une mise à jour régulière des cours</li> <li>⇒ Mettre en place des activités et des méthodes pédagogiques permettant de développer des compétences transversales (<i>soft skills</i>)</li> <li>⇒ Poursuivre les actions de communication pour rendre la section comptabilité plus visible.</li> <li>⇒ Harmoniser les règles d'encadrement des stages et TFE</li> <li>⇒ Sensibiliser davantage les étudiants aux recherches documentaires scientifiques</li> <li>⇒ Formaliser un schéma permettant une lecture synthétique et globale du programme</li> <li>⇒ Continuer le développement de la plateforme et la sensibilisation à son usage</li> <li>⇒ Attribuer un local de travail pour les enseignants et pour les étudiants</li> <li>⇒ Construire un tableau de bord de pilotage avec des objectifs SMART et des indicateurs de suivi.</li> </ul>





**Droit de réponse de l'établissement évalué**

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

Critère	Rubrique <sup>1</sup>	Point <sup>2</sup>	Observation de fond

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

Nom et signature du coordonnateur  
de l'autoévaluation


  
 Daniel VINCENT

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

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

# Plan d'action

## Bachelier en Comptabilité

2017-2018  
(N+1)



# Introduction

Par la rédaction du dossier d'autoévaluation en mai 2016, la section comptabilité de la Catégorie économique de la Haute Ecole de la Ville de Liège est entrée dans le processus d'évaluation de la qualité de son enseignement.

C'est ainsi que les 9 et 10 février 2017, un comité d'experts mandaté par l'AEQES s'est rendu dans notre établissement afin d'évaluer notre bachelier en comptabilité. Suite à cet audit, nous avons reçu le 26 juin 2017 le rapport d'évaluation rédigé par le comité. Nous avons ensuite reçu le 26 octobre 2017 l'analyse transversale des différents bacheliers en comptabilité de la Fédération Wallonie Bruxelles.

Cette démarche et les réflexions qu'elle a engendrées nous ont permis d'établir des actions concrètes afin d'améliorer notre cursus via les recommandations proposées par les experts.

Le présent plan d'action a été élaboré de manière collégiale par le coordonnateur qualité de la section comptabilité en collaboration avec la Cellule Démarche Qualité, la coordination et la direction de la Catégorie économique de la Haute École et ce après avoir recueilli les informations et les avis des enseignants concernés.

Le tableau de bord présenté ci-après reprend toutes les actions concrètes que nous souhaitons mettre en place, dans les délais impartis, conformément aux recommandations des experts de l'AEQES.

Le plan d'action est structuré en reprenant quatre axes (logistique et matériel, pédagogique, communicationnel, organisationnel/institutionnel). Ces quatre axes ont été croisés avec les points d'amélioration et les recommandations du rapport d'évaluation rédigé par les experts. Les points d'amélioration et les recommandations qui ont été repris sont suivis d'une numérotation qui permet de les mettre en parallèle avec le rapport final de synthèse.

## Tableau de synthèse

Axe logistique et matériel						
Recommandations/ Forces	Descriptions des actions	Degré de priorité */**/**	Responsable(s)	Degré de réalisation : statut/ Échéance(s)	Résultats attendus	Conditions de réalisation
Attribuer un local de travail pour les étudiants (R11-2 page 10/13)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Insérer le local de travail dans la bibliothèque (local 300)</li> <li>Equiper ce local de 8 PC</li> <li>Désigner un(e) bibliothécaire</li> </ul>	**	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direction-Présidence</li> <li>Directeur de Catégorie</li> <li>Coordination catégorie</li> </ul>	En cours/ Échéance 12/2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>Présence des étudiants</li> <li>Équipement mis à jour</li> <li>Surveillance du local</li> <li>Horaires d'ouverture affichés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accord du PO</li> </ul>
Attribuer un local de travail pour les enseignants (R11-2 page 10/13)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réaménager la salle des professeurs (local 311)</li> <li>Equiper ce local de 3 PC et 2 imprimantes</li> </ul>	**	<ul style="list-style-type: none"> <li>Directeur de Catégorie</li> <li>Coordination catégorie</li> </ul>	En cours/ Échéance 12/2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>Présence des enseignants</li> <li>Équipement mis à jour</li> </ul>	

Axe pédagogique						
Recommandations/ Forces	Descriptions des actions	Degré de priorité */**/**	Responsable(s)	Degré de réalisation : statut/ Échéance(s) )	Résultats attendus	Conditions de réalisation
Veiller à une mise à jour régulière des cours (R4-1 page 6/13)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rédiger des fiches UE actualisées pour le 15/09 de chaque année</li> <li>• Placer les supports mis à jour sur la plateforme pour le 15/09 de chaque année</li> <li>• Informer régulièrement les enseignants sur les formations existantes</li> </ul>	***	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directeur Président</li> <li>• Directeur de Catégorie</li> <li>• Coordination catégorie</li> <li>• Maîtres-Assistants</li> <li>• Service de Soutien à la Recherche et à l'Innovation (SSRI)</li> </ul>	En cours / Échéance 09/2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiches UE, cours et supports à jour et revus annuellement</li> <li>• Plateforme opérationnelle et utilisée via l'analyse des flux d'utilisation</li> <li>• Suivi de formations continuées par les enseignants</li> </ul>	
Mettre en place des activités et des méthodes pédagogiques permettant de développer des compétences transversales (soft skills) (R5- 4 page 8/13)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibiliser les étudiants au travail en équipe et à la prise de parole en public</li> <li>• Intégrer la méthodologie de groupe dans certains cours liés à la profession</li> <li>• Intégrer ces aspects pédagogiques dans l'UE « Rédaction de rapports »</li> </ul>	**	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directeur de Catégorie</li> <li>• Coordination catégorie</li> <li>• Maîtres-Assistants</li> </ul>	A planifier / Échéance 09/2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptation de la fiche UE des cours concernés au niveau des méthodes et de l'évaluation</li> <li>• Présence des soft skills au sein des AA</li> </ul>	



<p>Harmoniser les règles d'encadrement des stages et des TFE (R7-1 page 8/13)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informer les étudiants quant aux critères d'évaluation afférents aux stages et TFE en début d'année</li> <li>• Clarifier les rôles des premiers et seconds lecteurs dans l'élaboration des TFE</li> </ul>	<p>***</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directeur de Catégorie</li> <li>• Coordination Stages et TFE</li> <li>• Maîtres-Assistants</li> <li>• Responsables Stages et TFE</li> <li>• Commission Stages</li> <li>• Commission TFE</li> </ul>	<p>En cours/ Échéance 09/2018</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etudiants informés et suivis tout au long de la démarche</li> <li>• Utilisation par les jurys de TFE de critères d'évaluation communs</li> </ul>	
<p>Sensibiliser davantage les étudiants aux recherches documentaires scientifiques (R8-3 page 10/13)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiser, dans le cadre de la démarche TFE, une formation de recherche documentaire</li> <li>• Intégrer dans des cours cet aspect en compétence transversale</li> <li>• Etablir des visites et des partenariats avec les centres de documentation régionaux (universitaires ou autres)</li> <li>• Alimenter régulièrement la bibliothèque d'ouvrages adaptés</li> </ul>	<p>**</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directeur de catégorie</li> <li>• Coordination catégorie</li> <li>• Maîtres-Assistants</li> <li>• Commission TFE</li> </ul>	<p>A planifier/ Échéance 09/2019</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accès aux ressources facilité</li> <li>• Utilisation dans les cours et dans le cadre du TFE des ressources</li> <li>• Bibliothèque fournie et actualisée</li> </ul>	

Axe communicationnel						
Recommandations/ Forces	Descriptions des actions	Degré de priorité */**/**	Responsable(s)	Degré de réalisation : statut/ Échéance(s )	Résultats attendus	Conditions de réalisation
Poursuivre les réflexions collectives et transversales du corps enseignant (R3-3 page 5/13)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organiser 2 réunions de section sur l'année</li> <li>Utiliser les plans d'action des cursus de la catégorie précédemment évalués</li> </ul>	**	<ul style="list-style-type: none"> <li>Directeur de Catégorie</li> <li>Coordination catégorie</li> <li>Maîtres-Assistants</li> </ul>	En cours/ Échéance 09/2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pilotage accru du département</li> <li>Axes stratégiques ciblés</li> </ul>	
Poursuivre les actions de communication pour rendre la section comptabilité plus visible (R6-2 page 6/13)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alimenter le site de la HEL par l'insertion d'articles et de photos des événements organisés</li> <li>Participer à des événements, foires et salons</li> </ul>	**	<ul style="list-style-type: none"> <li>Directeur Président</li> <li>Directeur de Catégorie</li> <li>Service communication</li> <li>Coordination catégorie</li> <li>Maîtres-assistants</li> </ul>	En cours/ Échéance 09/2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>Augmentation de 10% de la population étudiante</li> </ul>	
Continuer le développement de la plateforme et la sensibilisation à son usage (R10-1 page 10/13)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Former tous les acteurs à une utilisation optimale de celle-ci à raison d'une séance de formation tous les ans</li> </ul>	**	<ul style="list-style-type: none"> <li>Directeur Président</li> <li>Directeur de Catégorie</li> <li>Service informatique</li> </ul>	En cours/ Échéance 09/2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilisation plus fonctionnelle et accrue</li> <li>Augmentation des flux d'utilisation</li> </ul>	

			• Maîtres-assistants			
Axe organisationnel/institutionnel						
Recommandations/ Forces	Descriptions des actions	Degré de priorité */**/**	Responsable(s)	Degré de réalisation : statut/ Échéance(s)	Résultats attendus	Conditions de réalisation
Renforcer l'identité de la HEL en poursuivant un travail transversal sans négliger les spécificités de la catégorie et de la section (R1-1 page 5/13)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Développer les relations entre les catégories et entre les sections des différentes catégories</li> <li>• Développer et diversifier les événements vers l'extérieur avec identité HEL</li> </ul>	***	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directeur Président</li> <li>• Directeur de Catégorie</li> <li>• Coordination catégorie</li> <li>• Service communication</li> <li>• Maîtres-assistants</li> </ul>	En cours/  Échéance 09/2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Augmentation de 10 % de la population étudiante</li> <li>• Visibilité de la HEL accrue</li> </ul>	
Poursuivre la formalisation de la démarche qualité et veiller à la doter d'outils et de ressources suffisantes (humaines et matérielles, collectes de données) (R2-2 page 5/13)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquérir un logiciel d'enquêtes</li> <li>• Doubler l'effectif de la Cellule Démarche Qualité (CDQ)</li> <li>• Doubler le budget annuel de la CDQ</li> <li>• Prévoir systématiquement un informaticien dans la CDQ (2/10)</li> <li>• Désigner un relais qualité (2/10) par catégorie</li> </ul>	***	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directeur Président</li> <li>• Directeur de catégorie</li> <li>• Cellule Démarche Qualité</li> </ul>	A planifier/  Échéance 09/2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en ligne de tableaux de bords chiffrés</li> <li>• Evaluation de processus en continu</li> <li>• Système de Management de la Qualité installé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accord du PO</li> </ul>

Formaliser un schéma permettant une lecture synthétique du programme (R9-3 page 8/13)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présenter de façon synoptique le programme</li> <li>• L'insérer sur le site de la HEL</li> </ul>	**	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direction de catégorie</li> <li>• Coordination catégorie</li> <li>• Service communication</li> </ul>	A planifier/ Échéance 09/2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réalisation d'une vue schématique et globale des différentes UE et relations entre elles</li> <li>• Meilleure représentation par les (futurs) étudiants</li> </ul>	
Construire un tableau de bord de pilotage avec des objectifs SMART et des indicateurs de suivi (R12-1 page 11/13)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assister à une formation sur les tableaux de bord</li> <li>• Prévoir un informaticien dans la CDQ (2/10)</li> <li>• Créer un tableau de bord « on line » alimenté par la section</li> </ul>	**	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directeur Président</li> <li>• Directeur de Catégorie</li> <li>• Coordination catégorie</li> <li>• Cellule Démarche Qualité</li> </ul>	A planifier/ Échéance 09/2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communication des résultats on line</li> <li>• Politique de communication de la qualité accrue</li> </ul>	