



Dossier d'autoévaluation

Bachelier en Assurances

1^{er} juin 2016



Enseignement de Promotion et de Formation Continue
Langues Secrétariat Commerce Informatique Humanités Assurances Communication Comptabilité Soins de santé

TABLE DES MATIERES

Lexique	4
DESCRIPTION SYNTHÉTIQUE DU PROGRAMME D'ÉTUDES ÉVALUÉ	5
A. Données de présentation de l'établissement	5
Historique.....	5
Mission et valeurs	6
Organisation de l'EPFC (organigramme)	7
Formations organisées par l'EPFC	7
Personnels de l'établissement	8
B. Données de présentation de l'entité responsable du programme	9
Moyens matériels et moyens financiers	9
C. Données de présentation du programme de la section	10
Finalités particulières	10
Acquis d'apprentissage	11
Lieu des activités d'apprentissage	12
Présentation du Bachelier en Assurances de l'EPFC	13
Informations fournies aux étudiants.....	15
Évolution de la population étudiante.....	15
Caractéristiques socio-démographiques des étudiants	16
Taux de réussite	16
ANALYSE DU PROGRAMME ÉVALUÉ EN REGARD DU RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION AEQES.....	18
1. L'établissement met en œuvre et actualise une politique pour soutenir la qualité de ses programmes .	18
1.1 Politique de gouvernance	18
1.2 Gestion de la qualité	21
1.3 Élaboration, pilotage et révision périodique du programme.....	23
1.4. Information et communication interne	25
Communication entre membres du personnel	26
Communication vers les étudiants	27

2. L'établissement a développé et met en œuvre une politique pour assurer la pertinence de son programme	29
2.1 Appréciation de la pertinence du programme.....	29
2.2 Informations et communication externe	36
3. L'établissement met en œuvre une politique pour assurer la cohérence interne de son programme	38
3.1 Les acquis d'apprentissage du programme.....	38
3.2 Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage	39
3.3 Agencement global du programme et temps prévu pour l'atteinte des acquis d'apprentissage.....	45
3.4 Évaluation du niveau d'atteinte des acquis d'apprentissage visés	46
4. L'établissement a développé et met en œuvre une politique pour assurer l'efficacité et l'équité de son programme	47
4.1 Ressources humaines	47
4.2 Ressources matérielles.....	53
4.3 Équité en termes d'accueil, de suivi et de soutien aux étudiants	56
4.4 Analyse des données nécessaires au pilotage du programme	59
5. L'établissement a établi l'analyse de son programme et construit un plan d'action visant son amélioration continue	61
5.1 Méthodologie de l'évaluation	61
5.2 Analyse SWOT	63
5.3 Plan d'actions	65

ACRONYMES ET VOCABULAIRE SPÉCIFIQUE

PAR ORDRE ALPHABÉTIQUE

- ✓ **ASBL** : Association sans but lucratif
- ✓ **CECR** : Cadre européen commun de référence
- ✓ **CAE** : Commission d'autoévaluation
- ✓ **CESS** : Certificat d'enseignement secondaire supérieur
- ✓ **CET** : Conseil des études
- ✓ **CET transversal** : Conseil des études transversal
- ✓ **CPAS** : Centre public d'action sociale
- ✓ **EPS** : Enseignement de Promotion sociale
- ✓ **FELSI** : Fédération des établissements libres subventionnés
- ✓ **FSA** : Financial services and markets authority
- ✓ **FWB** : Fédération Wallonie-Bruxelles
- ✓ **HE** : Hautes écoles
- ✓ **PCP** : Personne en contact avec le public
- ✓ **PO** : Pouvoir organisateur
- ✓ **ROI** : Règlement d'ordre intérieur
- ✓ **UE** : Unité d'enseignement
- ✓ **ULB** : Université libre de Bruxelles
- ✓ **VAE** : Valorisation des acquis et de l'expérience

DESCRIPTION SYNTHÉTIQUE DU PROGRAMME D'ÉTUDES ÉVALUÉ

A. DONNÉES DE PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

EPFC, Enseignement de Promotion et de Formation Continue de l'Université Libre de Bruxelles et de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Bruxelles - A.S.B.L.

À Bruxelles, l'EPFC constitue un opérateur d'enseignement de première force. Doté de 9 implantations, cet organisme de plus de 10.000 étudiants propose de très nombreuses formations dispensées par 430 chargés de cours.

L'établissement est affilié au réseau de la FELSI (Fédération des Établissements Libres Subventionnés Indépendants) et certains membres de sa direction siègent également comme mandataires du réseau ou de l'établissement dans différents organes institutionnels : Conseil général de l'enseignement de Promotion Sociale, Instance Bassin Enseignement qualifiant – Formation - Emploi, Chambre thématique de l'ARES (Chambre des Hautes Ecoles et de l'enseignement supérieur de Promotion sociale¹), Conseil d'administration du Pôle académique de Bruxelles.

HISTORIQUE

L'EPFC fut fondé en 1963 par la Chambre de Commerce de Bruxelles (CCB²) sous la forme d'un service de formation aux langues réservé à ses membres. Rapidement, l'offre de cours s'élargit pour donner aux entreprises la possibilité concrète de renforcer les performances de leur personnel par un recyclage adapté, compatible avec les horaires de travail. D'abord orientées vers les langues, les formations évoluent progressivement vers les métiers de l'entreprise. C'est à cette époque que la Communauté française accepte de subsidier ces cours, ce qui représente un cas rare de transformation d'organe privé en enseignement reconnu par le Ministère de l'Éducation.

En 1981, l'Université Libre de Bruxelles apporte aux cours de la CCB sa caution pédagogique et scientifique et l'université devient dès lors le garant de la qualité de l'enseignement dispensé par l'établissement. Un an plus tard, l'ULB et la CCB constituent une association de fait pour gérer conjointement l'EPFC ; cette association évoluera en asbl peu de temps après. L'histoire de l'EPFC a également été marquée par la reprise de divers établissements bruxellois d'enseignement communal dans les années 70 et 80 (Forest, Saint-Josse et Woluwe-Saint-Pierre) et de l'Institut de Technologies Nouvelles et d'Informatique – Philips. La dernière fusion avec un établissement remonte à 2006 avec l'École d'Ergologie.

Initialement implantés au 500 avenue Louise, dans les locaux de la CCIB, les services administratifs de l'EPFC s'installent sur le Campus de la Plaine de l'ULB en 1994. Cette époque coïncide avec une profonde refonte des services de supports (ressources humaines, finances, dotation).

Le nouvel horizon de l'EPFC se profile désormais à la rentrée 2017.

En effet, c'est à cette date que les neuf implantations de l'EPFC se regrouperont sous un même toit : un bâtiment situé avenue de l'Astronomie. Ce déménagement est le résultat d'une recherche de longue haleine pour trouver un site réunissant deux critères majeurs: la superficie et l'accessibilité.

¹ EPS

² Devenue plus tard CCIB, désormais intégrée à BECI (Brussels Enterprises Commerce and Industry).

Le déménagement vers un nouveau bâtiment permettra d'offrir aux étudiants une série de services qu'il était impossible de réaliser dans les structures actuelles. Espace d'étude, cafétéria, bornes Wifi, locaux neufs et modernes, services administratifs centralisés,... autant d'infrastructures qui augmenteront le confort des étudiants et des chargés de cours au bénéfice de la pédagogie.

MISSION ET VALEURS

L'EPFC respecte les missions de l'EPS, c'est-à-dire qu'il se donne pour but d'aider tout adulte :

- soit à développer des capacités qui le rendront apte à se former tout au long de sa vie ; dans ce cas, la certification permet à l'étudiant de poursuivre un processus de formation ou d'enseignement ;
- soit, par le biais de formation(s) spécifiques(s), à acquérir des compétences nouvelles favorisant l'insertion sur le marché de l'emploi ;
- soit à améliorer ses compétences personnelles en vue d'un recyclage ou d'une spécialisation.

Il s'agit de concourir à l'épanouissement et à l'autonomie de l'individu. L'EPFC s'inscrit tout à fait dans cette mission globale et concrétise dans son enseignement les finalités et spécificités pédagogiques de l'EPS.

L'EPFC est rattaché par son Pouvoir Organisateur à l'ULB et fonde donc son enseignement sur le respect des valeurs de tolérance, d'honnêteté intellectuelle et le rejet clairement justifié de tout recours explicatif à des dogmes, à l'argument d'autorité ou à l'irrationnel.

De par son P.O., l'EPFC est aussi lié à BECI, c'est-à-dire que l'établissement se donne pour mission de répondre aux besoins du marché et des entreprises.

Actuellement, ces missions et valeurs sont précisées dans le Règlement de travail et le Projet éducatif remis à chaque nouvel engagé³. Les objectifs et l'orientation stratégique de l'EPFC sont détaillés au *1.1 Politique de gouvernance*.

³ Article 39 bis du Règlement de travail et Projet éducatif : documents en [Annexes\C. Documents administratifs\Ressources humaines](#).

ORGANISATION DE L'EPFC (ORGANIGRAMME)

Le Pouvoir organisateur a délégué la gestion journalière à un Directeur général, auquel a succédé une Directrice générale en fonction depuis septembre 2015.

La Directrice générale préside le Conseil de direction composé de neuf directeurs et d'un sous-directeur ayant rang de directeur. Ceux-ci exercent leurs responsabilités soit au sein des différents départements du pôle administratif (départements finances, ressources humaines, communication,...), soit au sein du pôle pédagogique (cours économiques et cours de langues), comme l'illustrent les organigrammes mis en annexe.⁴

Le Conseil de direction se réunit une semaine sur deux ; c'est lors de ces réunions que les projets d'organisation sont discutés et que s'effectuent les prises de décisions importantes (dans le cadre du mandat délivré par le P.O.). L'avancement de la démarche Qualité y est régulièrement présenté et chaque dossier d'autoévaluation est validé *in fine* par l'ensemble des directeurs.

FORMATIONS ORGANISEES PAR L'EPFC

Il existe deux types de formation à l'EPFC ; celles de type économique (E) et celles de langues (L). Au niveau de l'enseignement supérieur, l'établissement organise des cycles d'enseignement correspondant soit au niveau 5 soit au niveau 6 du Cadre européen des certifications :

- Brevet d'enseignement supérieur (BES) de Webdeveloper
- Bachelier en informatique de gestion
- Bachelier en comptabilité (option gestion et option fiscalité)
- Bachelier en commerce extérieur
- Bachelier en vente
- Bachelier en assurances
- Bachelier en relations publiques
- Bachelier de spécialisation en expertise comptable et fiscale
- Bachelier de spécialisation de cadre de santé

Jusque juin 2014, le Bachelier en Secrétariat de direction était encore organisé. Il est actuellement en cours de fermeture progressive.

⁴ Voir [Annexes\G. Divers\Organigrammes EPFC](#)

L'ensemble des formations est repris sur le site internet de l'établissement, comme illustré ci-dessous :

Langues

Allemand
Anglais
Arabe
Chinois
Espagnol
Français - alphabétisation
Français - langue étrangère
Français - renforcement et perfectionnement
Italien
Néerlandais
Portugais
Russe

Pratique de l'oral
Anglais
Français
Néerlandais

Certifications externes
Préparation DELF / DALF
Préparation Cambridge Certificate

Commerce

Connaissances de gestion de base
Bachelier en Commerce extérieur
Bachelier en Vente (nouveau)
Management et gestion des RH

Informatique

Technicien en Informatique - cours du jour
Technicien en Informatique - horaire décalé
BES Web developer
Bachelier en Informatique de gestion

Formations courtes (TIC)

Bureautique

Initiation à l'informatique
Access - gestionnaire de bases de données
Excel - tableur
PowerPoint - présentation assistée par ordinateur
Word - traitement de texte

Systèmes / réseaux

Initiation à la maintenance informatique
Maintenance informatique
Réseaux

Internet / Multimedia

CMS Joomla / Wordpress
Création de sites internet
Création d'images de synthèse en 3 dimensions
Dessin assisté par ordinateur - 2D (AutoCAD)
InDesign - publication assistée par ordinateur
Photoshop
Réalisation de pages web dynamiques
Réalisation d'un projet multimédia

Programmation

Algorithmique
Certification Java
Java - initiation à la programmation
Oracle
Programmation C++
Python

Humanités

CES2D
CESS
Complément CESS
Propédeutique sciences
Cours préparatoires aux études de médecine

Assurances

Bachelier en Assurances

Communication

Bachelier en Relations publiques
Communication interne et externe
appliquée au secteur non-marchand

Comptabilité

Technicien en Comptabilité
Bachelier en Comptabilité
Spécialisation en expertise comptable et fiscale

Soins de Santé

Spécialisation en Cadre de santé
Spécialisation en Diététique de l'enfant et de l'adolescent
Qualification en soins palliatifs
Qualification en Diabétologie
Néphrologie
Algologie
Radioprotection

PERSONNELS DE L'ÉTABLISSEMENT

Personnel de l'établissement par catégorie pour 2014-2015

Chargés de cours de langues	135
Chargés de cours (cours économiques)	132
Chargés de cours (cours de langues dans des sections économiques)	34
Personnel administratif	68
Personnel administratif et chargés de cours	5
Formateurs en soins infirmiers dont 59 bénévoles	124
Total	498

B. DONNÉES DE PRÉSENTATION DE L'ENTITÉ RESPONSABLE DU PROGRAMME

La section Bachelier en Assurances existait initialement sous la forme d'un graduat avant d'être transformée en 2006 en Bachelier. La section se compose d'une directrice pédagogique, d'une secrétaire de section, de 14 chargés de cours (hors chargés de cours de langue étrangère) et de 93 étudiants inscrits pour l'année 2014-2015.

MOYENS MATÉRIELS ET MOYENS FINANCIERS

En 2014-2015, l'EPFC a organisé 158 643 périodes B.

Après soustraction des interventions extérieures (Discrimination positive, Fonds Social Européen, convention Bruxelles-Formation,...), la dotation organique s'élève à 149 020 périodes B consommées.

En 2014-2015, la section Bachelier en Assurances comportait 2 241 périodes B de dotation organique. Les cours d'anglais/néerlandais ne sont pas compris dans ce nombre.

Le Bachelier en Assurances correspond donc à 1,41 % des périodes B organisées par l'EPFC en 2014-2015 (en tenant compte des *Unités d'enseignement* de langues).

Ressources (Bachelier en Assurances) 2014-2015	31 625 €
Subventions de fonctionnement	38%
Droits d'inscription complémentaires	55%
Produits divers	7%

Dépenses 2014-2015	31 035€
Pédagogie ⁵	27 %
Bâtiments et charges	28 %
Administration	29 %
Publicité – Communication	7 %
Charges diverses	6 %
Service social	3 %

En 2014-2015, les ressources liées au Bachelier en Assurances couvraient les dépenses.

⁵ La rubrique *Pédagogie* regroupe des frais directs (photocopies, formations des chargés de cours, fournitures didactiques) et des frais indirects (mobilier et matériel, maintenance et amortissements).

C. DONNÉES DE PRÉSENTATION DU PROGRAMME DE LA SECTION

FINALITÉS PARTICULIÈRES

*En Promotion sociale, tout bachelier est créé à partir d'un document nommé « Profil professionnel⁶ » définissant le **champ d'activité**, les **tâches** à savoir accomplir à la fin du programme d'études et les **débouchés** possibles. Ce profil professionnel est réalisé en concertation par des représentants du secteur professionnel intéressé et des représentants des différents réseaux d'enseignement.*

Le **dossier pédagogique de la section Bachelier en Assurances⁷**, basé sur un profil professionnel commun à tous les établissements d'EPS, est élaboré par le Conseil général de l'EPS⁸. Il précise les finalités générales de l'EPS, les finalités particulières du cursus, les unités d'enseignement⁹ constitutives de la section, les modalités de capitalisation de ces UE et le titre délivré à l'issue de la section.

Pour la section Bachelier en Assurances, conformément au champ d'activité et aux tâches décrites dans le profil professionnel, voici ce que la section vise à permettre à l'étudiant de développer :

- Des compétences disciplinaires :
 - acquérir des connaissances, des méthodes de résolution de problèmes généralement traités par les intermédiaires d'assurances, les sociétés d'assurances et les cabinets de courtages ;
 - mettre en œuvre des habiletés et des comportements professionnels pour être en mesure d'assurer des fonctions de cadre dans ce type d'organisation ;
 - intervenir de manière efficace dans la commercialisation de différents produits : vie, incendie, accidents, risques divers et le traitement de sinistres divers ;
 - assurer une fonction de conseil dans ses relations avec la clientèle ;
 - participer à la conception et l'adaptation de nouveaux produits en relation avec les directions techniques ;
- Des compétences transversales :
 - lecture analytique et esprit critique ;
 - sens des responsabilités et respect des règles de droit et des règles de déontologie de la profession ;
 - autonomie et esprit d'équipe ;
 - gestion de son auto-formation.

⁶ Voir [Annexes\E. Dossiers pédagogiques](#)

⁷ Voir [Annexes\E. Dossiers pédagogiques](#)

⁸ Anciennement Commission de concertation

⁹ UE

ACQUIS D'APPRENTISSAGE

Dans le cadre de l'EPS, les acquis d'apprentissage visés par le programme de la section sont énoncés dans le profil professionnel sous la rubrique « tâches ».

Les voici reproduits ci-dessous pour la section Bachelier en Assurances :

- Appliquer la législation, y compris les dispositions de la réglementation européenne, les règles en matière d'assurances et les contrats ainsi que la législation relative au contrôle des entreprises d'assurances ;
- Apprécier et tarifier les risques les plus courants ;
- Fournir les informations légales et administratives en matière de conclusion de gestion et de résiliation de contrats d'assurances ;
- Appliquer correctement les prescriptions légales et réglementaires en matière de comptabilisation dans le domaine des assurances ;
- Présenter ses propres exigences fonctionnelles aux analystes informaticiens en tenant compte des exigences du traitement de l'information ;
- Rédiger et contrôler tout document ou courrier relatif aux opérations d'assurances ;
- Préparer tout dossier de contentieux destiné aux juristes et experts en suivant l'évolution et en intervenant le cas échéant ;
- Faire face aux multiples fonctions de gestionnaire et d'intermédiaire d'assurances ;
- Assurer un climat de communication propice aux relations avec la clientèle (situation de vente, de gestion et de contentieux), y compris dans une langue étrangère ; mettre en œuvre les techniques de vente en tenant compte de l'ensemble des besoins ;
- Appliquer la législation relative à la protection du consommateur ;
- Assister la clientèle dans l'évaluation des capitaux.

En outre, chaque unité d'enseignement (UE) fait l'objet d'un dossier pédagogique, lequel décrit explicitement les finalités et le programme de l'UE ainsi que les acquis d'apprentissage à atteindre par l'étudiant au terme de celle-ci.

L'EPS répond au principe de modularisation depuis sa création. Outre le fait que cette organisation favorise la mobilité, elle offre à l'étudiant l'opportunité d'échelonner son cursus. Toutefois, cet échelonnement ne peut se faire que dans les limites suivantes : d'une part, le schéma de capitalisation prescrit par le dossier de la section doit être respecté (un certain nombre d'UE comportent des prérequis) et, d'autre part, l'étalement du cursus ne peut excéder le délai de capitalisation imposé (dans la section Bachelier en assurances, ce délai de capitalisation des UE déterminantes¹⁰ est fixé à six ans).

À l'EPFC, la majorité des UE sont organisées minimum une fois par an de façon à ce que l'étudiant puisse obtenir son diplôme de bachelier dans un délai de trois ans.

¹⁰ Les UE déterminantes sont des UE qui, parce qu'elles sont liées au cœur du métier, participent directement aux compétences évaluées lors de l'épreuve intégrée et qui sont prises en compte pour la détermination de la mention apparaissant sur le diplôme.

LIEU DES ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE

L'EPFC a la particularité d'avoir des implantations, neuf au total, disséminées dans différentes communes de la Région Bruxelloise¹¹.

Les inscriptions pour tout nouvel étudiant ont lieu au siège administratif de l'établissement, situé sur le Campus de la Plaine de l'ULB. Cependant, le Bachelier en Assurances est entièrement organisé sur le site de Woluwe-Saint-Pierre (WSP), situé avenue Charles Thielemans n°2.

Le bâtiment de WSP a une superficie d'environ 1500 m², réparti sur trois étages, et accueille la plupart des cours généraux et d'informatique dispensés dans le cadre des bacheliers (excepté le Bachelier en Relations publiques, organisé à l'avenue de la Couronne). Il est ouvert de 7h55 à 22h05 du lundi au samedi.

Le bâtiment de WSP compte trente-cinq locaux, en ce compris les secrétariats, la salle des professeurs, la salle d'informatique pour les chargés de cours, le local « photocopie », le bureau d'accueil, le bureau du service social et le local de permanence des chargés de cours qui encadrent les stages et les épreuves intégrées. Au niveau des salles de classe, elles sont de deux types ; il s'agit soit de locaux classiques (9) soit de locaux équipés de postes de travail informatiques (10 « labos informatiques »). De plus, le sous-sol a été aménagé de manière à pouvoir accueillir l'archivage d'une part et, d'autre part, le « helpdesk » informatique.

Le secrétariat de la section se situe au deuxième étage, tout comme le bureau de la direction pédagogique.

¹¹ Voir carte en [Annexes\G. Divers\mapEPFC](#)

PRÉSENTATION DU BACHELIER EN ASSURANCES DE L'EPFC

Le Bachelier en Assurances est un bachelier dispensé uniquement en cours du soir. Le programme de cours compte 32 unités d'enseignement (hors cours de langues) ; parmi celles-ci, 30 sont organisées chaque année. Les deux UE restantes (« *Assurance responsabilité civile* » ; « *Procédure civile et pénale, protection juridique et assistance* ») sont organisées en alternance une année sur deux. Les cours se donnent en français. L'horaire des étudiants est un horaire décalé établi sur deux soirs et la matinée du samedi.

Viennent s'ajouter à cet horaire des cours de langues dans un volume qui varie en fonction des connaissances linguistiques préalables des étudiants. Le niveau attendu en fin de cursus est un « niveau 3 », lequel correspond au niveau A2 du cadre européen de référence pour les langues. L'EPFC offre aux étudiants la possibilité de choisir entre le néerlandais et l'anglais.

Actuellement, il existe trois groupes-classes, soit un groupe par niveau.

À la différence des Hautes Ecoles et des universités, l'EPFC n'organise pas de cours pendant les semaines de congé d'automne (Toussaint), de détente (Carnaval) et de printemps (Pâques).

Sur le plan pédagogique, les forces identifiées lors de la phase d'auto-évaluation sont les suivantes:

- **la conciliation travail/études,**
- **les chargés de cours issus du monde professionnel,**
- **la motivation/l'assurance d'un emploi à la sortie des études,**
- **l'adéquation théorie-pratique¹²**

Ajoutons que pour 44,4 % des étudiants, le Bachelier en Assurances dans l'EPS constitue la dernière chance d'acquérir un diplôme d'enseignement supérieur après plusieurs échecs à l'université ou en Haute Ecole.

¹² Ces forces seront détaillées au 3.2. *Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage* (p. 39) et sont issues de la p. 17 du questionnaire aux 2^e et 3^e ([Annexes\A. Informations statistiques\Enquêtes\Étudiants de 2e et 3e](#))

N i v e a u 1	Droit civil	3 Ects
	Droit de la responsabilité civile	3 Ects
	Droit des assurances	7 Ects
	Mathématiques financières	4 Ects
	Informatique (Logiciels, Tableurs et gestionnaire de base de données)	6 Ects
	Gestion des éléments de comptabilité et de fiscalité	5 Ects
	Assurance responsabilité civile	5 Ects
	Assurance incendie (risques simples et risques spéciaux) niveau 1	5 Ects
	Assurance véhicules (automoteurs) niveau 1	5 Ects
	Langue étrangère (niveau 1)	7 Ects
	Langue étrangère (niveau 2)	7 Ects
		57 Ects
N i v e a u 2	Droit commercial	4 Ects
	Droit social	4 Ects
	Procédure civile et pénale, protection juridique et assistance	4 Ects
	Assurances véhicules (automoteurs) niveau 2	5 Ects
	Assurance incendie (risques simples et risques spéciaux) niveau 2	5 Ects
	Assurance vie individuelle (niveau 1)	7 Ects
	Transport, branches diverses, assurances techniques, (Outside risks, vols, infidélité, globale de banque)	5 Ects
	Distribution des produits d'assurances, contrôle et législation	7 Ects
	Informatique (Logiciels) d'édition et de communication	3 Ects
	Information et communication professionnelle	3 Ects
	Stage d'insertion socioprofessionnelle	6 Ects
	Langue étrangère (niveau 3)	7 Ects
		60 Ects
N i v e a u 3	Assurance vie individuelle (niveau 2)	7 Ects
	Assurances accidents du travail	4 Ects
	Individuelles (accidents, maladie, revenu garanti)	2 Ects
	Gestion d'un bureau d'intermédiaire en assurances	3 Ects
	Notions de réassurance	2 Ects
	Approche du Risk management	2 Ects
	Ethique de l'assurance	3 Ects
	Fiscalité de l'assurance	4 Ects
	Pertes d'exploitation	3 Ects
	Banque et finance	5 Ects
	Stage d'intégration professionnelle	8 Ects
	Epreuve intégrée	20 Ects
		63 Ects

INFORMATIONS FOURNIES AUX ÉTUDIANTS

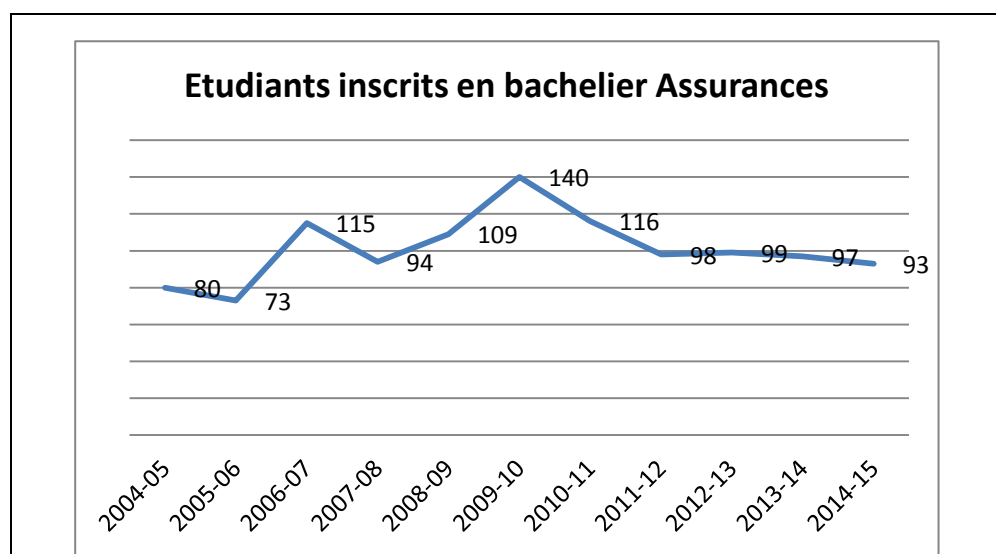
Tout étudiant inscrit à un bachelier à l'EPFC reçoit dès son inscription le Règlement général des études de l'EPFC¹³. Il reçoit par mail l'identifiant et le mot de passe lui permettant tant de se connecter à la plateforme pédagogique Moodle que d'ouvrir une session personnelle sur les postes de travail des labos informatiques.

Moodle : Plateforme pédagogique utilisée par l'EPFC. Par ce biais, les étudiants ont accès à toutes les UE auxquelles ils sont inscrits – celles-ci sont alimentées en contenu par les chargés de cours titulaires des UE– ainsi qu'aux valves virtuelles du bachelier ; ces dernières étant alimentées par le secrétariat pédagogique de la section. (cf 1.4. Communication interne.)

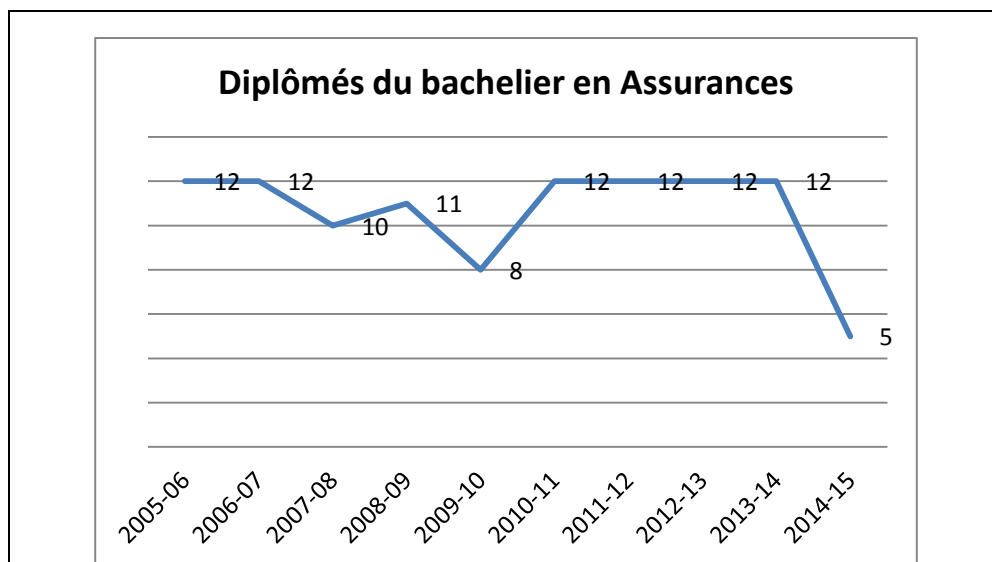
Certaines procédures administratives, comme la prise de rendez-vous pour l'inscription au test de niveau des cours de langues, s'effectuent uniquement par Moodle.

Une fois les cours initiés, l'étudiant nouvellement inscrit recevra le Règlement d'ordre intérieur du bachelier. Pour des UE spécifiques telles que les stages ou l'épreuve intégrée, un vade-mecum sera distribué aux étudiants au moment opportun.

ÉVOLUTION DE LA POPULATION ÉTUDIANTE



¹³ En [Annexes\C. Documents administratifs\ROI général EPFC](#)



Pour le cursus évalué lors de l'année de référence 2014-2015, l'EPFC comptabilise 42 % de la population de l'EPS (93 étudiants pour 219 dans l'EPS).

CARACTÉRISTIQUES SOCIO-DÉMOGRAPHIQUES DES ÉTUDIANTS

En termes d'âge, la répartition est pratiquement équivalente dans le Bachelier Assurances de l'EPFC et dans l'ensemble des établissements d'EPS évalués. On observera simplement que la population de l'EPFC est légèrement plus jeune que dans l'EPS en général : les tranches 20-24 ans et 25-29 ans représentent 74 % à l'EPFC, pour 69% dans l'ensemble des établissements d'EPS; tandis que 12,9% appartiennent aux 30-34 ans (pour 17,3% en EPS).

Pour ce qui est du genre, la répartition homme-femme est équivalente à l'EPFC et dans l'ensemble des établissements d'EPS : un peu moins de 50% est masculine et un peu plus de 50% est féminine.

Au niveau du statut des étudiants, une petite partie de notre population entrante dans la section Bachelier en Assurances est au chômage, elle représente 31 %, tout comme dans l'EPS où ce taux se situe à 28,7%. Les chiffres récoltés auprès de nos étudiants indiquent que 57% des étudiants entrants exercent une occupation professionnelle, et ce chiffre va en augmentant au cours du cursus ; en 2^e et 3^e, ils sont 72,5% à travailler.

Sur nos étudiants entrants, 69,7 % possèdent un CESS ; ce qui est supérieur au pourcentage général à l'EPS où ce chiffre s'élève à 62,6 %.

TAUX DE RÉUSSITE

Le taux de réussite moyen pour la section Bachelier en Assurances de l'EPFC est de 80%, taux supérieur à celui de l'EPS qui s'élève à 72,8%.

Lorsque le nombre d'étudiants ayant abandonné est soustrait au nombre d'inscrits par UE, le taux de réussite moyen s'élève à 90,8 % pour le bachelier Assurances de l'EPFC et à 86% dans l'EPS pour le cursus évalué.

Cette différence pourrait s'expliquer par la rigueur mise en place à l'EPFC concernant la notion d'abandon, laquelle est calculée par rapport à l'effectif présent dans les listes de présence au 5^e/10^e.

Il est intéressant de remarquer que l'EPFC compte :

- 22 UE dont le taux de réussite varie de 90 à 100 % (pour 19 en EPS), notamment le stage d'intégration professionnelle ;
- 2 UE au taux inférieur à 70 % (pour 6 en EPS) communes à l'EPFC et à l'EPS : *Mathématiques financières* et l'épreuve intégrée.

ANALYSE DU PROGRAMME ÉVALUÉ EN REGARD DU RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION AEQES

1. L'ÉTABLISSEMENT MET EN ŒUVRE ET ACTUALISE UNE POLITIQUE POUR SOUTENIR LA QUALITÉ DE SES PROGRAMMES

1.1 POLITIQUE DE GOUVERNANCE

AU NIVEAU DE L'ÉTABLISSEMENT

Le Conseil d'administration (CA) de l'EPFC délègue la gestion journalière de l'établissement à la Direction générale. Les plans stratégiques à moyen et long terme sont discutés et élaborés au sein du bureau du CA. Le Conseil de direction se charge ensuite de concrétiser ceux-ci. Pour mener à bien ses missions et veiller à la coordination des différents départements, le Conseil de direction se réunit une semaine sur deux.

Au niveau pédagogique, la direction générale et les directions pédagogiques¹⁴ se réunissent de manière régulière depuis septembre 2013. Ces réunions de coordination pédagogique sont sous-tendues par les objectifs suivants : harmoniser un certain nombre de procédures, établir des normes d'encadrement communes, échanger sur les bonnes pratiques initiées au sein de certaines sections en vue de leur implémentation éventuelle dans les autres sections.

L'EPFC est actuellement en phase d'évolution importante. En effet, comme cela a été mentionné plus haut, l'institution se prépare activement à un déménagement vers un **bâtiment unique**, cette opération de grande envergure s'effectue sous la responsabilité d'une **nouvelle direction générale**.

Ces circonstances particulières ont créé l'opportunité de redéfinir l'orientation stratégique de l'EPFC. Ainsi, le Conseil de direction a mené un travail de réflexion au cours de l'année 2015-2016 dont les résultats ont été présentés lors de l'Assemblée générale du 29 avril 2016 à l'ensemble du personnel. Il s'agissait d'un **plan d'action à long terme** (dont la première partie est fixée à 2017-2020) et de **cinq objectifs prioritaires**, retranscrits ci-dessous.

L'EPFC se donne pour but d'offrir un enseignement :

- de qualité reconnue par les étudiants, les membres du personnel, les employeurs, les institutions partenaires, le grand public ;
- qui accompagne les étudiants sur le chemin de la réussite et de la réinsertion sociale et professionnelle ;
- en adéquation continue avec son environnement, inscrit dans une dynamique réactive et proactive avec l'appui de l'ULB et BECI ;
- dans lequel les membres du personnel se sentent bien ;
- au sein d'une institution solide et pérenne.

Dans toute cette gouvernance, l'aspect qualité des enseignements occupe une place prioritaire.

¹⁴ Voir [Annexes\G. Divers\Organigrammes EPFC](#)

VALEURS

Lors des enquêtes établies en 2014-2015, il a été demandé aux étudiants actuels (2^{ème} et 3^{ème} niveaux) et aux anciens étudiants de déterminer les valeurs véhiculées au sein de l'EPFC. Selon eux, pour le Bachelier en Assurances, ce sont **la performance, l'amélioration continue et l'épanouissement personnel** qui priment¹⁵ parmi un panel d'autres valeurs proposées, à savoir : l'implication des étudiants, le dialogue, le respect, le dialogue, l'écoute, la solidarité ou le souci de répondre à des besoins socio-économique et l'autonomie.

La mise en avant des valeurs de **performance et d'amélioration continue** (57% des nouveaux étudiants et 72,5% des étudiants de 2^e et 3^e) peut peut-être s'expliquer par le fait que les chargés des cours insistent sur deux aspects inhérents au domaine de formation choisi : d'abord, la capacité à mobiliser les savoirs théoriques au travers de l'analyse de cas pratiques ; ensuite, la nécessité future de s'inscrire dans une démarche de veille législative. **L'épanouissement personnel** est une valeur qui a surtout été privilégiée par les étudiants diplômés. Cette sélection peut se comprendre si elle est mise en perspective avec le taux d'employabilité (sur l'échantillon interrogé, 95% des diplômés travaillent et parmi ce pourcentage, 89,5% travaillent dans le domaine des Assurances). Le Bachelier en Assurances a donc représenté pour la majorité de ces étudiants soit un tremplin vers l'emploi, soit un pivot pour une réorientation ou une progression dans leur vie professionnelle.

Les chargés de cours de la Commission d'Autoévaluation¹⁶ estiment que la notion de **respect** est toute aussi importante que celle de performance : dans la mesure où les étudiants ont fait le choix de mettre entre parenthèses leur vie privée deux soirs par semaine et le samedi matin pendant trois ans minimum, il est donc essentiel de respecter leur implication en termes de temps et de travail.

La CAE estime que si l'EPFC s'inscrit pleinement dans les missions assignées à l'enseignement de promotion sociale, l'établissement devrait néanmoins davantage communiquer sur les valeurs qui sont les siennes. Un travail de réflexion pourrait avoir lieu en concertation avec le personnel administratif et le corps enseignant en vue de sélectionner quelques valeurs-clés, spécifiques et fédératrices, qui pourraient ensuite être mises en exergue tant au niveau de la communication externe qu'au niveau de la communication interne.

¹⁵ Cf [Annexes\A. Informations statistiques\Résultats enquêtes\étudiants 2e 3e](#) et [Résultats enquêtes\ anciens étudiants](#)

¹⁶ CAE

COLLABORATIONS

L'établissement s'appuie par ailleurs sur différentes collaborations pour atteindre ses objectifs pédagogiques :

- le service social Promofo ;
- le Fonds Social Européen ;
- les contacts avec les entreprises par le biais des maîtres de stage et des jurys externes.

MODALITÉS DE PARTICIPATION DES ÉTUDIANTS DANS LES ORGANES CONSULTATIFS

Actuellement, la représentation étudiante se concrétise uniquement à travers la démarche Qualité. Les étudiants ont été représentés au sein de la CAE lors des réunions préparatoires et transversales. Autant pour le personnel de l'établissement que pour les étudiants, ces réunions ont été des moments privilégiés d'échanges et de réflexion. En outre, la prise en compte de l'avis des étudiants au travers des enquêtes de satisfaction a guidé une grande partie de la méthodologie de l'exercice d'évaluation.

Les membres de la CAE envisagent d'instaurer la concertation étudiante sous la forme d'un **système de délégation et de porte-paroles au sein de la section elle-même**. Un des objectifs est la centralisation des questions d'ordre administratif ou pédagogique. Simultanément, cette action, tout en rendant l'information plus accessible, permettra aussi d'impliquer les étudiants dans la vie de l'établissement et de développer esprit de groupe et solidarité.

ACTIONS

1. *Au niveau de l'établissement (dans le cadre du plan d'action 2017-2020):* mise en œuvre d'une démarche réflexive visant à l'élection de valeurs-clés, spécifiques et fédératrices qui feront, dans un second temps, l'objet d'une stratégie de communication tant interne qu'externe.
2. *Au niveau de la section :* mise en place d'une délégation étudiante qui se déclinera concrètement comme suit:
pour les nouveaux étudiants, les élections auront lieu deux mois après la rentrée (fin octobre) afin de laisser à ceux-ci le temps de se connaître. Pour les étudiants de 2ème et 3ème niveaux, les élections se tiendront dès la rentrée (au plus tard fin septembre). Parmi les trois représentants étudiants élus, l'un d'eux sera désigné en tant que porte-parole : il sera l'intermédiaire privilégié vers la direction pour relayer des demandes ponctuelles. Une réunion annuelle réunira les trois représentants, les chargés de cours, le secrétariat pédagogique et la direction.

1.2 GESTION DE LA QUALITÉ

Les procédures liées à la réalisation de l'audit interne sont gérées de la manière suivante :

- durant l'année académique qui précède la réalisation de l'audit interne, les étudiants sont associés à l'évaluation du cursus audité au travers de questionnaires d'enquête qui ciblent respectivement les étudiants de 1^{er} niveau (« nouveaux étudiants »), les étudiants des 2^{ème} et 3^{ème} niveaux et, enfin, les étudiants diplômés. Préalablement à la diffusion de ces questionnaires d'enquête, les objectifs et les différentes étapes de la démarche qualité sont explicités aux étudiants par la coordonnatrice de la qualité. En outre, les étudiants sont sollicités pour participer aux réunions de la CAE.
- durant la phase proprement dite de l'audit interne, les membres permanents de la CAE se réunissent régulièrement et, en fonction de l'ordre du jour, les responsables d'autres départements (informatique, ressources humaines,...) sont associés à la réflexion de la CAE.

Si la direction pédagogique et l'équipe pédagogique du cursus audité constituent les principales parties concernées par le processus qualité, d'autres départements sont impliqués dans celui-ci compte tenu du mode d'organisation de l'établissement.

Soucieux de promouvoir une politique cohérente et pérenne de la gestion de la qualité au sein de l'établissement, le Conseil de direction a pris les dispositions qui suivent :

- depuis décembre 2015, la direction du *Département Etudiants, dotation et inscriptions* gère au niveau institutionnel la politique et les procédures associées à la démarche qualité. L'objectif poursuivi est double : d'une part, il s'agit de mettre en lumière, au fil des cursus audités, les pistes d'amélioration susceptibles de donner lieu à des actions « d'amélioration transversale » ; de telles actions seront dès lors mises en œuvre dans l'ensemble des cursus d'enseignement supérieur.
D'autre part, il s'agit aussi de mettre au point -en concertation avec les directions pédagogiques, la coordonnatrice qualité et la personne chargée des statistiques- des indicateurs d'évaluation pertinents (indicateurs fonctionnels, indicateurs de résultats,...).
- depuis 2013, les directions pédagogiques se réunissent de manière régulière et elles intègrent dans leur réflexion collective la gestion de la qualité. Ces réunions de coordination pédagogique constituent un premier pas vers une démarche Qualité globale à tout l'établissement.

Depuis 2010 – date du premier audit pour l'EPFC - l'ensemble du personnel est informé de l'avancement des différents exercices d'évaluation dans une rubrique de l'extranet dédiée à ce sujet ainsi que dans le webzine interne (EPFC.com). Ces outils concourent à la diffusion progressive d'une culture qualité au sein de l'établissement. Depuis juin 2016, un onglet Qualité a été créé sur le site Internet de l'EPFC. Y sont accessibles différentes informations, notamment les plans d'actions et les analyses transversales des bacheliers déjà évalués.

Indépendamment de l'exercice d'évaluation actuel, l'EPFC s'est doté depuis 1993 d'outils statistiques destinés à mieux cerner les profils de ses étudiants pour faire évoluer ses structures:

- Portrait statistique – réalisé chaque année depuis 1993 ;
- Enquête Sonecom sur le devenir des diplômés – réalisée chaque année depuis 2007.

Enfin, la coordonnatrice qualité est en poste depuis septembre 2013, elle a donc acquis, en plus des outils d'analyse créés par son prédécesseur, une connaissance précise des procédures de l'AEQES. La méthodologie quant à elle s'adapte aux spécificités de chaque bachelier audité en vue d'une amélioration continue. Depuis janvier 2016, elle est assistée par une personne en charge d'un quart temps dédié à la qualité.

ACTIONS

3. Poursuite de la coordination pédagogique entre les différentes directions pédagogiques ; celle-ci facilitant la mise en œuvre des actions d'amélioration transversale.
Ce dossier d'autoévaluation apportera, tout comme les rapports d'évaluation interne des bacheliers en Informatique de gestion et en Relations Publiques, des informations pertinentes et éclairantes pour l'ensemble de l'établissement.
4. Mise en exergue **d'actions d'amélioration transversale et implémentation de celles-ci dans les cursus d'enseignement supérieur.**
La coordonnatrice qualité va mettre en lumière les points à améliorer, communs aux bacheliers évalués, en utilisant les résultats des enquêtes menées auprès des étudiants en préparation de la phase interne. Ce document permettra de prioriser des actions redondantes d'évaluation en évaluation et dont la mise en place ne dépend pas d'un seul directeur pédagogique mais bien des efforts conjoints de l'ensemble de l'équipe de direction.
5. Mise en place d'indicateurs d'évaluation (indicateurs fonctionnels, indicateurs de résultats) pour mesurer l'impact des actions menées.

1.3 ÉLABORATION, PILOTAGE ET RÉVISION PÉRIODIQUE DU PROGRAMME

1.3.1. PROCESSUS D'ÉLABORATION, DE PILOTAGE ET DE RÉVISION DU PROGRAMME

Au sein de l'EPS, la principale instance chargée de l'élaboration des programmes est le Conseil général de l'EPS. Ce Conseil général est composé d'un président, de trois vice-présidents, de vingt-huit membres effectifs et de vingt-huit membres suppléants. Outre le Directeur général de l'Enseignement non obligatoire et de la Recherche scientifique et l'Inspecteur chargé de la coordination du service inspection de l'EPS, siègent au sein de cette instance des représentants des différents réseaux d'enseignement, des représentants du personnel directeur et enseignant, des représentants des étudiants, des représentants des organisations syndicales ainsi que des représentants des milieux économiques et sociaux¹⁷.

Constitués par le Conseil général, des groupes de travail sectoriels ont pour mission d'élaborer le dossier pédagogique de section¹⁸ ainsi que les dossiers pédagogiques relatifs aux unités d'enseignement¹⁹.

L'EPS délivre des titres de l'enseignement supérieur qui sont soit correspondants à ceux du plein exercice, soit spécifiques à l'EPS si le titre n'existe pas dans le plein exercice. La correspondance avec le plein exercice implique que l'ensemble des compétences et des acquis d'apprentissage visés par le titre aient été établis conformément aux profils de compétences élaborés par l'ARES.

Dans les deux cas de figures, le Conseil général transmet pour approbation l'ensemble du dossier pédagogique à la chambre thématique des Hautes Ecoles et de l'Enseignement supérieur de Promotion Sociale²⁰ soit pour solliciter la correspondance soit pour solliciter l'équivalence de niveau. Si la chambre thématique marque son accord, l'avis conforme est ensuite transmis par l'ARES au Gouvernement en vue de l'établissement d'un arrêté ministériel.

Le Conseil général peut initier le processus de révision d'un programme :

- consécutivement à la demande conjointe des réseaux d'enseignement ;
- préalablement à l'exercice de l'audit qualité si, durant la phase d'audit interne, les établissements organisant le programme audité estiment nécessaire cette révision ;
- suite à l'analyse transversale publiée par l'AEQES, le Conseil général peut décider de la révision du programme évalué et informera alors le groupe de travail sectoriel de ses nouvelles missions.

Le Bachelier en Assurances est un titre correspondant à celui du plein exercice ; son dossier pédagogique a été approuvé par le Gouvernement de la Communauté française en septembre 2006.

L'EPFC a été et est associé à ce processus d'élaboration ou de révision des programmes et ce, à plusieurs niveaux :

- un directeur pédagogique participe aux travaux du groupe de travail sectoriel économique ;

¹⁷ Pour plus de détails sur la composition du Conseil général, se référer à l'article 80 du Décret du 16 avril 1991 qui organise l'EPS.

¹⁸ Le dossier pédagogique de section décrit les finalités du cursus, liste l'ensemble des unités d'enseignement et fixe les modalités de capitalisation de ces dernières.

¹⁹ Le dossier pédagogique d'une UE comporte au minimum les capacités préalables requises, l'horaire de référence minimum avec la part d'autonomie qui peut être utilisée par chaque établissement sans modifier la certification, le programme ainsi que les acquis d'apprentissage à maîtriser à l'issue de l'UE, le profil des chargés de cours et des recommandations pratiques relatives à la constitution des groupes.

²⁰ Article 37,§2 du décret Paysage.

- une directrice pédagogique participe aux travaux du groupe de travail sectoriel informatique ;
- la directrice générale siège au Conseil général et représente l'EPS au sein de la chambre thématique des Hautes Ecoles et de l'EPS.

1.3.2. EVALUATION DES ENSEIGNEMENTS ET DU PROGRAMME

L'évaluation de la qualité des enseignements est essentiellement fondée, d'une part, sur les visites en classe réalisées par les directions pédagogiques et, d'autre part, les visites des inspecteurs de la Communauté française qui, outre le contrôle du respect des prescrits légaux, vérifient le niveau des études.

Par ailleurs, l'évaluation des maîtres de stage en entreprise et les entretiens entre ces derniers et les coordinateurs de stage de la section constituent également une source indirecte d'évaluation des enseignements.

A l'heure actuelle, il n'y a pas de mécanisme d'évaluation de la qualité des enseignements par les étudiants au sein de l'EPFC. Une expérience pilote est en cours au sein du Bachelier en Relations publiques. A partir des enseignements tirés de cette expérience pilote, des modalités pratiques de mise en œuvre seront arrêtées et le mécanisme d'évaluation des enseignements par les étudiants sera déployé au sein de tous les bacheliers.

Les questionnaires de satisfaction réalisés pour cet audit font apparaître que les étudiants²¹ estiment à **7,7/10** l'utilité de l'évaluation de la qualité pédagogique de l'enseignement de la section par les étudiants. L'avis des membres de la CAE va dans le même sens.

Les questionnaires de satisfaction sur lesquels la CAE se fonde pour réaliser ce rapport d'audit interne font apparaître que les étudiants de 2^{ème} et 3^{ème} sont globalement satisfaits de leur formation au sein de l'EPFC (7/10) et qu'ils referaient aujourd'hui le même choix (8/10). Des taux de satisfaction similaires se retrouvent chez les diplômés (8,5/10 et 9,4/10). Par ailleurs, ces derniers estiment que leur employeur se montre globalement satisfait du bagage acquis durant la formation (8,7/10).

ACTION

6. déploiement d'un mécanisme d'évaluation systématique des enseignements par les étudiants au sein de tous les bacheliers (après l'expérience pilote réalisée au sein de la section Bachelier en Relations publiques);

²¹ Voir [Annexes\A. Informations statistiques\Résultats enquêtes\étudiants 2e 3e](#)

1.4. INFORMATION ET COMMUNICATION INTERNE

L'information et la communication interne ont été divisées en 3 points :

- **La communication institutionnelle**, gérée par le Département Communication ;
- **La communication au sein de la section**, entre direction pédagogique, secrétariat et chargés de cours ;
- **La communication vers les étudiants.**

COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE

Le personnel administratif et enseignant dispose d'outils de communication interne spécifiques :

- une adresse mail @epfc.eu ;
- un extranet ;
- un webzine trimestriel ;
- des valves en salle des professeurs ;
- un casier individuel dans la salle des professeurs.

L'objectif global est de communiquer vers l'ensemble du personnel pour que chacun de ses membres se sente relié à la communauté de travail constituée par l'établissement, y comprenne son rôle et sa responsabilité et s'y sente valorisé comme travailleur et comme personne.

Le département Communication s'attèle à développer une culture et des valeurs communes, à promouvoir une image positive afin d'augmenter la cohésion de groupe.

Dans cette optique de cohésion, une Assemblée générale est organisée annuellement, à laquelle tous les membres du personnel sont conviés, elle est généralement suivie d'une fête du personnel. D'autres événements festifs ont lieu durant l'année, comme la venue de Saint-Nicolas pour les enfants et petits-enfants des membres du personnel, un petit-déjeuner de rentrée pour le personnel administratif, ... Du point de vue de l'identité graphique, le logo ainsi que des documents modèles avec l'en-tête de l'établissement sont téléchargeables sur l'extranet.

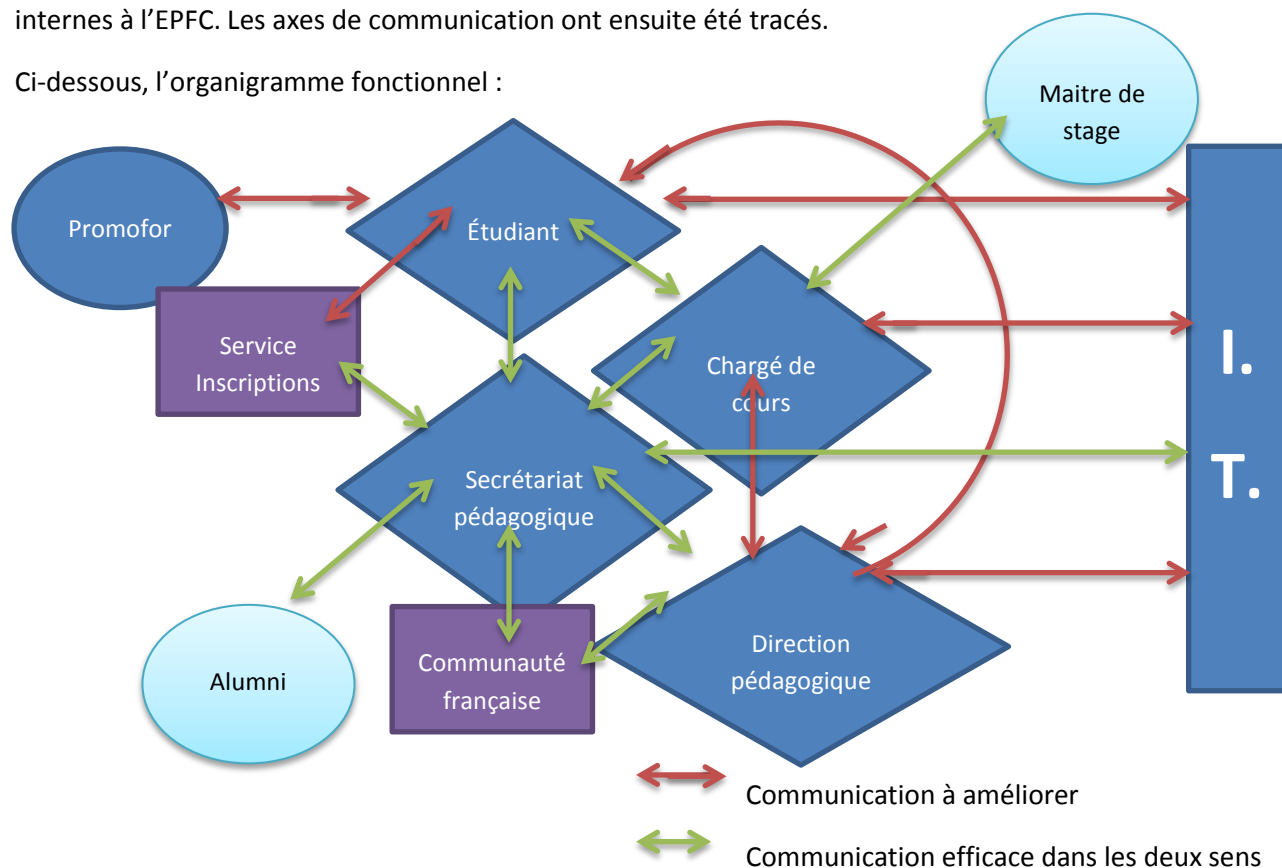
Dans le cadre du plan d'action 2017-2020, un « Welcome pack » sera disponible sur l'extranet. Il s'agira d'un dossier en ligne reprenant toutes les informations à connaître pour une personne nouvellement engagée à l'EPFC, qu'elle soit membre du personnel administratif ou enseignant et ce, sur n'importe quelle implantation ou pour n'importe quelle section.

Le dossier se présentera sous forme de fiches pratiques compilant des questions types: « Qui contacter en cas de ... ? », « Où trouver les clefs ? »,...

COMMUNICATION AU SEIN DE LA SECTION

Les membres de la CAE ont déterminé quelles sont, selon eux, les différentes parties prenantes internes à l'EPFC. Les axes de communication ont ensuite été tracés.

Ci-dessous, l'organigramme fonctionnel :



Communication entre membres du personnel

Les entretiens de recrutement des nouveaux chargés de cours sont menés conjointement par le département des ressources humaines (DRH) et la direction pédagogique.

Une fois le chargé de cours engagé, il se voit attribué un référent au sein du DRH qui gèrera son dossier et répondra à toutes ses sollicitations d'informations.

Dans un second temps, le chargé de cours est accueilli par la directrice pédagogique qui lui fournit, d'une part, des informations d'ordre pratique (visite de l'implantation, tenue des listes de présences, reproduction des supports de cours, utilisation de l'extranet...) et, d'autre part, des informations d'ordre pédagogique (utilisation de la plateforme pédagogique Moodle, remise du dossier pédagogique de la section et du dossier de l'UE dont il aura la charge, le calendrier des évaluations finales,...). Par la suite, les échanges d'informations se font prioritairement par email, conversations formelles et informelles.

Les échanges entre certains chargés de cours sont fréquents – par exemple entre les chargés de cours titulaires de l'encadrement des stages et de l'encadrement des épreuves intégrées – sans toutefois s'étendre à l'ensemble des chargés de cours de la section.

ÉVALUATION

Cette phase interne de l'audit a fait apparaître un manque d'échanges entre les chargés de cours. Il n'est pas toujours aisé d'instituer des réunions pédagogiques en raison du manque de disponibilité des chargés de cours. En effet, la plupart d'entre eux sont des experts, c'est-à-dire des personnes issues du monde professionnel, spécialisées dans une matière et dispensant quelques heures de cours en sus de leur occupation professionnelle principale. La section fonctionne et l'information circule, néanmoins il serait opportun de faire se rencontrer officiellement les différents chargés de cours et ce, afin de faciliter l'intégration des nouveaux arrivés dans la section, mais aussi de renforcer la coordination entre les différents cours.

Communication vers les étudiants

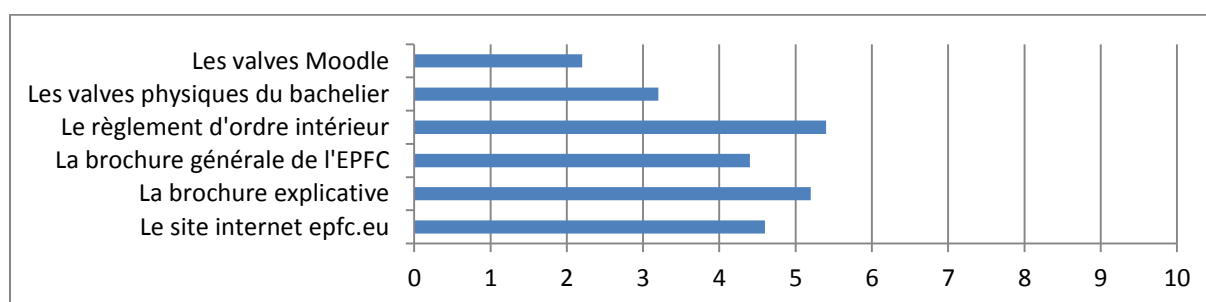
Différents supports de communication sont utilisés :

- le site de l'EPFC ;
- les valves (virtuelles) de la plateforme pédagogique Moodle ;
- les valves (physiques) de l'implantation où se déroulent les cours ;
- le règlement d'ordre intérieur de la section (ROI) ;
- les mails émanant de la direction, du secrétariat pédagogique ou des chargés de cours ;
- l'envoi de SMS par le secrétariat pédagogique pour informer les étudiants de l'absence d'un chargé de cours ;
- une permanence est assurée un soir par semaine par la secrétaire pédagogique.

En outre, les étudiants peuvent solliciter à tout moment un rendez-vous avec la direction.

ÉVALUATION

Nous observons que le ROI est le support de communication le plus consulté par les étudiants de 1^{ère} année, tandis que les valves de la plateforme pédagogique Moodle constituent le support le moins utilisé :



Les valves Moodle contiennent de nombreuses informations de type administratif ; or, elles ne sont que peu ou pas utilisées par les étudiants de la section Bachelier en Assurances.

Ce recours peu fréquent à la plateforme pédagogique Moodle résulte sans doute d'un manque d'intégration de celle-ci dans les pratiques communicationnelles et pédagogiques des chargés de cours de la section. Pour que cette plateforme remplisse ses missions, il faut que tous les chargés de cours l'alimentent en contenu (mise en ligne des supports de cours, des exercices, des corrections, ...) et qu'ils recourent de manière privilégiée à son interface de communication (envoi de mails, dépôt de travaux,...). En outre, de son côté, le secrétariat pédagogique poursuivra l'exploitation de cet outil

en y publiant les résultats des épreuves finales et les formulaires de prises de rendez-vous pour les réinscriptions.

Pour 40 % des étudiants de 1^{ère} année, les permanences du secrétariat pédagogique ne correspondent pas du tout aux plages horaires des cours (note moyenne : 3,4/10). Pour remédier à cette situation, la secrétaire pédagogique assure désormais une fois par mois une permanence le samedi matin. Les horaires de l'ensemble des secrétariats pédagogiques seront revus lors de l'emménagement dans le bâtiment unique.

La qualité des informations fournies au service Accueil et Inscription du siège administratif, situé au Campus de la Plaine obtient aussi un faible score : 31,3% des étudiants estiment avoir été extrêmement mal informés au sujet des possibilités de formations. Ce résultat peut s'expliquer par le fait que le personnel qui assure l'accueil au Campus de la Plaine est prioritairement formé pour donner des informations d'ordre général sur les formations proposées à l'EPFC et pour renseigner le public sur les modalités pratiques d'inscription. Toutefois, tant le site internet de l'EPFC que les brochures d'information renseignent les coordonnées des personnes ressources de la section (adresse mail de la section, numéros de téléphone) ; lesquelles sont plus aptes à répondre à des questions plus spécifiques.

31,3% des étudiants de 2^e et 3^e se considèrent très bien informés à propos du schéma de capitalisation et bien informés au sujet de l'implication des UE déterminantes ou non-déterminantes. 50% des étudiants de 3^e estiment être très mal informés quant aux possibilités de dispenses et à la valorisation des acquis de l'expérience. Ces mécanismes sont pourtant explicités dans le ROI et la direction se rend en classe, en début d'année académique, pour les expliquer aux étudiants de 1^{ère} année. Compte tenu des enjeux liés à la bonne compréhension de ces mécanismes, deux pistes d'amélioration sont envisagées :

- prévoir une rubrique d'information à ce sujet sur le site internet de l'EPFC ;
- à l'instar de ce qui se fait dans d'autres sections (cf. Bachelier en commerce extérieur) des séances d'information pourraient être organisées préalablement à la rentrée académique.

ACTIONS

7. organisation de réunions pédagogiques pour renforcer la coordination pédagogique et faciliter l'intégration des chargés de cours nouvellement arrivés au sein de la section ;
8. élaboration et publication sur l'extranet d'un « Welcome pack » fournissant aux chargés de cours tant des informations administratives liées à leur carrière que des informations d'ordre organisationnel (listes de présences, reproduction des supports de cours,...) ;
9. alimentation systématique de la plateforme Moodle en contenus par les chargés de cours ;
10. mise en ligne sur les valves de Moodle des résultats aux épreuves finales et des formulaires de prises de rendez-vous « réinscriptions » par le secrétariat pédagogique ;
11. renforcement des permanences du secrétariat pédagogique (cette action est déjà en cours depuis février 2016) ;
12. création d'une rubrique sur le site internet de l'EPFC et organisation de séances d'information préalables à la rentrée académique afin de renforcer la communication relative aux mécanismes tels que le schéma de capitalisation, le statut des unités déterminantes et leur contribution dans la détermination de la mention finale, la valorisation des acquis de l'expérience.

2. L'ÉTABLISSEMENT A DÉVELOPPÉ ET MET EN ŒUVRE UNE POLITIQUE POUR ASSURER LA PERTINENCE DE SON PROGRAMME

2.1 APPRÉCIATION DE LA PERTINENCE DU PROGRAMME

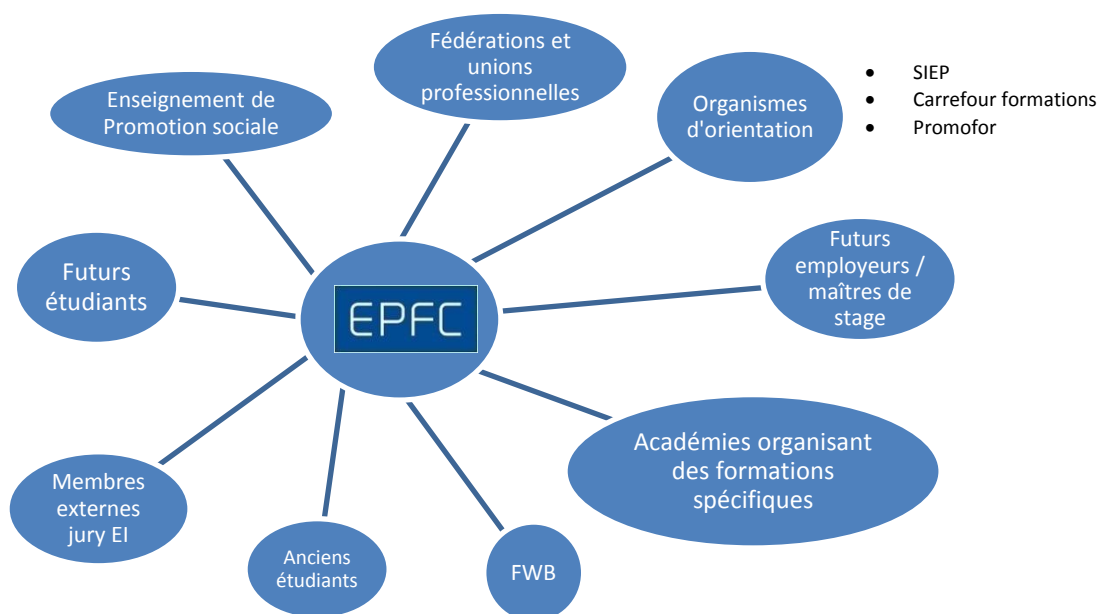
2.1.1 Spécificités du cadre légal

Le processus du cadre légal a été présenté au point 1.3.1. *Processus d'élaboration, de pilotage et de révision*. Dans le cadre de certification de l'enseignement supérieur, le programme s'inscrit au niveau 6.

Le profil professionnel présenté en annexe permet de prendre connaissance des acquis d'apprentissages visés.

2.1.2 Prise en compte des besoins et attentes des parties prenantes

La CAE a déterminé quelles sont, selon elle, les parties prenantes du programme :



Au niveau du recueil des besoins des **parties prenantes internes**, ceux-ci ont été recueillis via les enquêtes et les interviews réalisées dans le cadre de l'autoévaluation du cursus.

Sur le plan externe, les procédures d'élaboration et de révision du programme au sein de l'EPS permettent de mieux prendre en compte les constatations émises par les **employeurs**, les **chargés de cours**, les **étudiants** et **anciens étudiants**, elles-mêmes relayées lors des évaluations organisées par l'**AEQES**. Ces procédures sont décrites au 1.3.1. *Elaboration, pilotage et révision périodique du programme*.

La communication vers et avec les **organismes d'orientation et de formation** est gérée de manière globale par le Département Communication comme cela sera vu au point 2.2. *Information et communication externe*.

2.1.3 Articulation du programme avec les milieux socioprofessionnels

Le champ d'activité, les tâches ainsi que les débouchés à l'issue du programme sont définis dans le profil professionnel établi par le Conseil général de l'EPS.

Champ d'activité :

Le Bachelier en Assurances reçoit, renseigne et conseille les assurés et les clients potentiels en matière de droit et de remboursement ou de garanties dans le domaine des assurances. Il doit développer des qualités commerciales ainsi que le sens du respect du consommateur. Il vend des produits standardisés de son groupe (...) à la clientèle qui se présente au guichet ou prospecte une clientèle potentielle.

Il évalue les risques liés à certaines situations ou activités, en adaptant des clauses standardisées pour satisfaire les demandes de la clientèle.

Il détermine les garanties exigibles telles qu'elles sont définies dans la loi et dans les objectifs fixés par son groupe.

Il négocie avec d'autres groupes d'assurances dans une perspective consensuelle. À défaut, il fait appel à un service juridique pour défendre tant les intérêts du groupe que du client.

Tâches :

- Appliquer la législation, y compris les dispositions de la réglementation européenne, les règles en matière d'assurances et les contrats ainsi que la législation relative au contrôle des entreprises d'assurances ;
- apprécier et tarifier les risques les plus courants ;
- fournir les informations légales et administratives en matière de conclusion, de gestion et de résiliation de contrats d'assurances ;
- appliquer correctement les prescriptions légales et réglementaires en matière de comptabilisation dans le domaine des assurances ;
- présenter ses propres exigences fonctionnelles aux analystes informaticiens en tenant compte des exigences du traitement de l'information ;
- rédiger et contrôler tout document ou courrier relatif aux opérations d'assurances ;
- préparer tout dossier de contentieux destiné aux juristes et experts, en suivant l'évolution et en intervenant le cas échéant ;
- faire face aux multiples fonctions de gestionnaire et d'intermédiaire d'assurances ;
- assurer un climat de communication propice aux relations avec la clientèle (situation de vente, de gestion et de contentieux), y compris dans une langue étrangère ;
- mettre en oeuvre les techniques de vente en tenant compte de l'ensemble des besoins ;
- appliquer la législation relative à la protection du consommateur ;
- assister la clientèle dans l'évaluation des capitaux.

Débouchés:

- compagnies d'assurances,
- secteur de la distribution d'assurances,
- petites, moyennes et grandes entreprises,
- professions libérales,
- services publics et privés,
- institutions internationales.

ÉVALUATION

Au niveau de l'établissement, la pertinence du programme et son articulation avec les milieux socioprofessionnels sont évalués :

- par les maîtres de stage en entreprise ;
- le jury externe qui prend part à l'évaluation de l'épreuve intégrée ;
- par l'enquête établie auprès des diplômés de la section ;
- par les chargés de cours qui, comme déjà mentionné précédemment, sont eux-mêmes issus du monde professionnel visé par les débouchés.

Tout ceci concourt à une synergie réelle entre les mondes de l'enseignement et celui des entreprises.

Si la part d'autonomie (celle-ci représente en général 20% de l'horaire minimum de chaque UE) peut dans une certaine mesure être utilisée pour actualiser le programme initialement prévu, les membres de la CAE pensent que, compte tenu de l'évolution profonde subie par le secteur, le programme devrait désormais être revu pour répondre à cette mutation et anticiper les besoins futurs.

Le marché de l'assurance a connu ces dernières années des modifications notoires :

- les compagnies d'assurance se sont regroupées pour répondre tant à une tendance à la globalisation du marché qu'à une contrainte de conformité en matière de solvabilité ;
- les acteurs de la banque-assurance prennent une importance croissante en matière de couverture des risques pour les particuliers, y compris dans le domaine de l'assurance vie et l'épargne ;
- le développement des assurances sans intermédiaire ;
- l'arrivée du digital dans tous les processus d'interaction avec les clients ;
- l'évolution législative, notamment MIFID ;
- les évolutions des marchés financiers, et donc les nouvelles manières d'épargner, de préparer sa retraite, de placer ses économies ;

Dans ce contexte, le réseau traditionnel de distribution qu'est le courtage est également amené à évoluer :

- en restant sur la cible classique des **clients particuliers** et en s'adaptant à leurs nouveaux besoins/exigences ;
- en amorçant un processus de **regroupement**. Les nouvelles législations en matière de compétences, d'accès à la professions, de responsabilité des intermédiaires entraînent un accroissement de la charge administrative ; laquelle impose dès lors de procéder à des économies d'échelle.
- en se **repositionnant** sur le marché et en se spécialisant dans des branches non vendues par la banque-assurance, à savoir toutes les assurances « entreprises » :
 - l'assurance-crédit,
 - les risques spéciaux,
 - la perte d'exploitation,
 - la RC des mandataires sociaux (D&O),
 - la RC Entreprise,
 - les tous risques chantiers et les risques assimilés tels que la RC 10,
 - les transports internationaux,
 - les placements de grands risques sur le marché de la réassurance facultative,
 - les risques entrant dans la catégorie des pertes pécuniaires diverses (annulation d'événement, risque emploi, insuffisance de recettes, mauvais temps, pertes commerciales, pertes de marché,...),

- les appels d'offres des marchés publics et les audits de programme d'assurance au sein des PME.

Le programme actuel n'aborde que très partiellement ces matières, voire pas du tout. Certains diplômés pointent d'ailleurs ce manque. En effet, le programme de cours ne suit pas assez vite les évolutions du marché de l'assurance.

Il serait possible d'intégrer ou de donner davantage d'ampleur à ces matières en rationalisant les périodes de cours consacrées à la bureautique et aux notions de droit (droit civil, droit commercial et droit social).

Les membres de la CAE estiment que l'articulation avec les milieux socioprofessionnels pourrait également être renforcée par l'invitation d'intervenants extérieurs qui viendrait enrichir certains cours de leur expertise pointue dans un domaine spécifique.

Enfin, il est essentiel pour l'établissement de continuer, via ses chargés de cours, à recueillir des informations sur l'évolution du marché belge auprès d'organismes tels que FEPRABEL et ASSURALIA, de même que des prises de contact régulières avec le Cercle royal des assureurs de Belgique (CRAB) et le Cercle royal des jeunes assureurs.

ACTIONS

Pour assurer une meilleur adéquation des acquis d'apprentissage du programme aux besoins des milieux socioprofessionnels, la CAE préconise de mener les actions suivantes :

13. Modification du dossier pédagogique de la section en y intégrant notamment un aspect courtage vers les grandes entreprises ;
14. Invitation d'intervenants extérieurs ;
15. Maintien des liens avec les organismes officiels ou les instances professionnelles du monde l'assurance.

ANCRAGE LOCAL

Les derniers chiffres du Rapport bruxellois de la pauvreté 2015 font état d'un taux de chômage en 2014 de **39,5 % pour les jeunes de 15 à 24 ans** et de 18% pour les personnes âgées de 25 à 49 ans.

Ce taux est bien entendu proportionnel au niveau d'études : la chance d'obtenir un emploi augmente avec le niveau du diplôme. On observe qu'un actif bruxellois sur cinq ayant un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur est au chômage (22,2%), alors que seulement un sur dix pour un actif bruxellois ayant un diplôme de l'enseignement supérieur (9,9%).

Nous devons ajouter à cela la notion de **fonction critique**, qui sera traitée plus précisément au point 4.4.2 *Insertion socioprofessionnelle des diplômés*. Brièvement, il s'agit d'une forte demande du monde des entreprises qui ne rencontre pas l'offre des diplômés, d'une part pour des raisons qualitatives (lacunes en langues étrangères) et d'autre part, mais dans une moindre mesure, pour des raisons quantitatives.

Les métiers issus du secteur des finances et des assurances sont référencés comme fonction critique par l'Observatoire bruxellois de l'Emploi²² pour l'année 2014. Sont visées en particulier les fonctions d'employés de compagnies d'assurance, de gestionnaires de sinistres, de conseillers clientèle et

²² Voir [Annexes\B. Insertion socioprofessionnelle\Etude Analyse Fonctions Critiques 2014](#)

d'experts indemnités. Cette pénurie est d'ordre purement qualitative ; les profils des candidats ne correspondent pas aux exigences des employeurs.

En effet, les qualités requises par les employeurs et manquantes chez les candidats sont notamment : « la connaissance des deux langues nationales, des aptitudes en communication et un esprit orienté client »²³.

Pour la Région de Bruxelles-Capitale, la priorité se situe au niveau des connaissances des langues (néerlandais en premier lieu).

ÉVALUATION

Le nombre de diplômés de Bachelier en Assurances est relativement stable : il se situe à 10 diplômés en moyenne par année académique, pour une trentaine de nouveaux étudiants inscrits.

Par ailleurs, nous verrons en détail dans le critère 4 que les résultats de l'enquête menée auprès des diplômés font apparaître un taux de mise à l'emploi très élevé (95% des diplômés travaillent et, parmi eux, 89,5% exercent une activité professionnelle dans le domaine des assurances).

²³ Voir [Annexes\B. Insertion socioprofessionnelle\Etude Analyse Fonctions Critiques 2014](#)

2.1.4 Flexibilité des parcours d'étudiants

FLEXIBILITÉ AU SEIN DU PROGRAMME

Le principe-même de l'enseignement modulaire, propre à l'EPS depuis sa création, favorise la flexibilité du parcours étudiant. L'étudiant, au terme de la première année d'études, évolue dans le cursus en fonction de la réussite ou de la non réussite des UE. Il a également la possibilité d'étaler son cursus en fonction de ses disponibilités. Les limites imposées à cette flexibilité sont établies par le schéma de capitalisation (certaines UE constituent les prérequis d'autres UE) et le délai de capitalisation des UE déterminantes ; lequel est fixé pour le Bachelier en Assurances à six ans.

Au niveau des horaires proposés, une part de flexibilité provient du fait qu'un certain nombre d'UE (généralement celles qui ne relèvent pas spécifiquement du domaine de l'assurance) sont communes à d'autres bacheliers organisés à l'EPFC (principalement le Bachelier en comptabilité). Il est donc possible pour les étudiants de suivre ces UE à un autre créneau horaire que celui proposé initialement dans le Bachelier en Assurances.

En outre, la mobilité des étudiants est favorisée par le fait que tous les établissements de Promotion sociale organisent un enseignement modulaire régi par un dossier pédagogique commun.

VALORISATION DES ACQUIS DE L'EXPÉRIENCE ET/OU DE LA FORMATION

Le Conseil des études peut dispenser un étudiant, à la demande de celui-ci, d'une partie ou de la totalité des activités d'enseignement d'une UE dans la mesure où il peut se prévaloir de la maîtrise d'acquis d'apprentissage correspondants à ceux de l'UE. Le Conseil des études peut valoriser des acquis issus de la formation ou de l'expérience professionnelle.

Le mécanisme de valorisation des acquis de l'expérience ou de la formation est détaillé dans le ROI et, en outre, il est expliqué aux étudiants de 1^{ère} en début d'année lors du passage en classe de la directrice pédagogique. L'étudiant doit introduire son dossier de demande de valorisation au plus tard quinze jours après le début de l'organisation de l'UE. Le cas échéant, le CET organisera une épreuve pour vérifier la maîtrise des acquis d'apprentissage.

En ce qui concerne les cours de bureautique et de langues, l'étudiant doit systématiquement présenter une épreuve qui contrôle la maîtrise des acquis d'apprentissage.

ÉVALUATION

Sur une échelle de dix, les étudiants de 2^{ème} se considèrent informés à 4/10 pour les procédures de VAE et de dispenses partielles tandis que ceux de 3^{ème} se sentent informés à 3/10 seulement.

Cependant, des demandes de valorisation des acquis sont régulièrement validées par le CET. On en compte onze accordées (dont sept sur base d'une épreuve) pour 2013-2014, quatre pour 2014-2015 et dix-sept pour 2015-2016 (dont dix sur base d'une épreuve). Ce dispositif est donc bien exploité.

ACTION

Cf action 10 du point 1.4. *Information et communication interne.*

POURSUITE / REPRISE D'ÉTUDES/PASSERELLES

Quarante-quatre pourcents des étudiants inscrits dans la section ont déjà l'expérience d'un parcours dans l'enseignement supérieur de plein exercice. Le passage à l'EPS constitue donc, pour certains, une ultime opportunité d'accéder au titre de bachelier.

Les étudiants actuels sont en demande d'informations à propos des passerelles vers l'enseignement universitaire ; en effet, 37,5% des étudiants de 2^e et 3^e se sont engagés dans le Bachelier en Assurances avec le projet de s'orienter ultérieurement vers un master.

Actuellement, les passerelles sont en cours de révision auprès de l'ARES. Dès qu'une information consistante sera disponible, elle sera diffusée auprès des étudiants, aussi bien via Moodle que lors d'une réunion d'information.

EVALUATION

Trente pourcents des diplômés ont repris des études (master en sciences commerciales) ou ont suivi une formation complémentaire (néerlandais, perfectionnement en Excel, RC entreprises, expertise immobilière, communication). A l'instar de certains diplômés, la CAE regrette qu'il n'y ait pas de poursuite possible du cursus au niveau de l'enseignement supérieur de type long : la création d'un master en Assurances serait bénéfique aussi bien pour les étudiants que pour le milieu des assurances.

Dans le domaine des assurances, des **académies et organismes privés** dispensent des formations complémentaires qui constitueraient une réelle plus-value pour les étudiants diplômés dans la mesure où elles sont reconnues par le secteur professionnel. Il serait opportun de lister ces formations afin de diffuser l'information auprès des futurs diplômés.

ACTIONS

16. diffusion d'information relativement aux passerelles permettant d'accéder à des masters lorsque les travaux de l'ARES seront clôturés ;
17. diffusion d'information relativement aux formations complémentaires dispensées par des académies et reconnues par le secteur professionnel.

2.2 INFORMATIONS ET COMMUNICATION EXTERNE

La communication externe est gérée par le Département Communication. L'objectif est double : le recrutement de nouveaux étudiants et la notoriété de l'EPFC dans l'espace public bruxellois.

Pour ce faire, la campagne de publicité initiée en septembre 2012 s'axe sur le concept de fierté et d'image positive de soi-même – l'image d'étudiants et du personnel est reflétée par des miroirs et fenêtres. Afin de relancer l'intérêt pour cette campagne, pour la rentrée 2015, cinq nouveaux visuels mettant en scène cinq étudiants de cinq formations différentes ont été créés.



...parce que la fierté est un sentiment qui fait suite à un succès après la conduite d'un projet ou d'une action qui a exigé des efforts pour surmonter les difficultés.

...parce que ce sentiment est légitimé par trois critères : l'engagement personnel dans l'action à mener, la présence d'épreuves à surmonter et la réussite.

EPFC.com, n°31, janvier 2013.

L'étendue de l'offre de l'EPFC permet difficilement une segmentation des cibles. Depuis 2012-2013, l'ensemble des formations a été centralisé dans quatre brochures générales : Etudes supérieures, TIC, enseignement secondaire, langues. Ces brochures sont distribuées à différents publics à des moments précis :

Public fragilisé socialement	Grand public bruxellois
MAI <ul style="list-style-type: none">➤ Envoi de la documentation générale de l'établissement et des brochures de chaque formation aux acteurs sociaux (CPAS, Actiris, centres PMS, SIEP, organismes de formation)	SEPTEMBRE/JANVIER <ul style="list-style-type: none">➤ Distribution de brochures générales dans les lieux publics via le réseau Take One en septembre (centres sportifs, apparts hôtels, etc.) et Bizbox en janvier (entreprises)
JUIN <ul style="list-style-type: none">➤ Envoi d'un email d'informations aux acteurs sociaux et à différents organismes	<ul style="list-style-type: none">➤ Campagne d'affichage de 15 jours dans le réseau de la STIB (50 affiches)
<ul style="list-style-type: none">➤ Email de rappel pour les ré-inscriptions et renvoi vers le site epfc.eu	<ul style="list-style-type: none">➤ 5 parutions dans le journal <i>Métro</i>

Des insertions spécifiques sont généralement ajoutées dans *La Petite Gazette* du journal *Le Soir* fin août, début septembre. La section Bachelier en Assurances bénéficie systématiquement depuis 3 ans de ces inserts.

En décembre 2013, l'EPFC a pu voir son site internet entièrement retravaillé ; plus intuitif, plus clair, plus moderne, il est désormais à l'image de la campagne publicitaire « Fierté et image positive ». Une version mobile du site a été créée à cette même période.

L'EPFC possède depuis août 2012 une page LinkedIn et une page Facebook. Cette dernière a vu son nombre de « like » augmenter de manière significative puisqu'en janvier 2014, on en comptait 2500 et qu'en décembre dernier les 4000 étaient dépassés.

ÉVALUATION

Les enquêtes menées auprès des étudiants entrants révèlent le caractère prépondérant du **bouche-à-oreille** et des **recherches Internet** dans la connaissance de l'établissement. En effet, 71% des nouveaux étudiants ont connu l'EPFC par le bouche-à-oreille et 62% des étudiants actuellement inscrits en 2^e et 3^e suite à des recherches sur internet.

Parmi les critères décisifs de choix de l'établissement, figure en premier lieu l'**horaire en soirée** qui permet la poursuite d'une activité professionnelle (43% des nouveaux - 45% des 2^e et 3^e), viennent ensuite les **liens entre l'EPFC et l'ULB** (14% des nouveaux - 26% des 2^e et 3^e) et finalement l'**étendue de l'offre de formations** (19% des nouveaux)

Les anciens étudiants ont été interrogés sur leur impression quant à la connaissance du Bachelier en Assurances par leur employeur et/ou le réseau professionnel ; seuls 40% d'entre eux estiment que le Bachelier en Assurances de l'EPFC était connu des employeurs.

Il semblerait que certains employeurs opèrent une confusion entre le diplôme délivré à l'EPFC et le certificat de courtier en assurances de l'INFAC. Par ailleurs, si le diplôme de Bachelier en Assurances commence désormais à être connu des compagnies d'assurances, il demeure largement méconnu des courtiers.

ACTIONS

18. envoi d'une note concise d'informations à destination des départements des ressources humaines des compagnies d'assurances et des courtiers, ainsi que vers FEPRABEL et ASSURALIA, et ce, afin de renforcer la visibilité du diplôme auprès des acteurs du secteur professionnel.

3. L'ÉTABLISSEMENT MET EN ŒUVRE UNE POLITIQUE POUR ASSURER LA COHÉRENCE INTERNE DE SON PROGRAMME

3.1 LES ACQUIS D'APPRENTISSAGE DU PROGRAMME

Comme mentionné précédemment dans la partie intitulée *Description synthétique du programme*, les acquis d'apprentissage inhérents à chaque UE sont déclinés dans le dossier pédagogique de l'UE.

L'ensemble des acquis d'apprentissage constituent des objectifs précis permettant de rencontrer les compétences globales décrites dans le profil professionnel. Pour les chargés de cours, le dossier pédagogique de l'UE constitue la base de la construction du cours. Lors de la procédure de recrutement ou lors de la phase d'attribution des cours, le dossier pédagogique est porté à la connaissance des (futurs) chargés de cours.

Le dossier pédagogique de la section et les dossiers pédagogiques des différentes UE constitutives sont accessibles à tous les étudiants via leur publication sur les valves de la plateforme pédagogique Moodle. A partir de l'année académique 2016-17, ces différents dossiers seront mis en ligne sur le site de l'EPFC.

ÉVALUATION

La plupart des chargés de cours communiquent oralement les objectifs du cours ainsi que les acquis d'apprentissage à atteindre au terme de l'UE ainsi que les modes d'évaluation. Depuis septembre 2015, le Gouvernement de la Communauté française impose à l'ensemble des établissements, via le règlement général des études de l'enseignement supérieur de promotion sociale, de préciser les critères de réussite liés aux acquis d'apprentissage de chaque UE déterminante. Concrètement, cela implique l'établissement d'une grille d'évaluation dans laquelle chaque acquis d'apprentissage est décliné en sous-objectifs à atteindre. Les chargés de cours titulaires d'UE déterminantes ont déjà réalisé cet exercice durant l'année académique 2015-16. Le Conseil de direction a décidé d'étendre cet exercice à toutes les unités d'enseignement qu'elles soient déterminantes ou non déterminantes et a fixé comme échéance la fin de l'année académique 2016-17.

Toutes ces grilles d'évaluation seront publiées sur les valves de la plateforme pédagogique Moodle et seront explicitées aux étudiants en classe par les chargés de cours.

Les enquêtes réalisées auprès des étudiants montrent que 82,7% des étudiants de 2^e et 3^e considèrent que les informations transmises par les chargés de cours au sujet des évaluations (type d'évaluation, critères, contenu de la matière, consignes et questions, temps imparti, ...) sont plutôt précises et complètes.

Les mêmes enquêtes font apparaître que plus les étudiants avancent dans le cursus, plus ils se considèrent informés sur les objectifs de la formation et ceux des UE (étudiants de 2^{ème} : 6/10 pour les objectifs de la formation, 6,5/10 pour les objectifs des cours ; étudiants de 3^{ème} : 8,5/10 pour les objectifs de la formation, 8/10 pour les objectifs des cours).

Les étudiants de 3^{ème} accordent la note de 6,5/10 pour l'information au sujet des différentes étapes du stage d'intégration professionnelle ; l'information relative à l'épreuve intégrée quant à elle obtient un score de 6/10. Ces résultats sont difficiles à interpréter si on les met en perspective avec l'avis des étudiants diplômés qui donnent une note de 8/10 aux informations transmises relativement aux modalités de recherche de stage. Les mêmes étudiants accordent une note de 7,5/10 au vade-mecum de l'épreuve intégrée ainsi qu'une note de 8,5/10 aux séances de préparation collective qui explicitent les objectifs de l'épreuve intégrée et la méthodologie à suivre. En outre, les

vade-mecum relatifs à ces deux unités d'enseignement ont respectivement fait l'objet d'une refonte en 2013-14 et en 2014-15 et ce, en vue d'améliorer leur exhaustivité.

ACTIONS

19. Élaboration d'une grille d'évaluation – où chaque acquis d'apprentissage est décliné en sous-objectifs – pour chaque UE déterminante (action déjà réalisée en 2015-16) ;
20. Élaboration d'une grille d'évaluation – où chaque acquis d'apprentissage est décliné en sous-objectifs – pour chaque UE non déterminante (échéance : fin 2016-17) ;

3.2 CONTENUS, DISPOSITIFS ET ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE

EN GÉNÉRAL

L'EPS est un enseignement destiné à un public adulte et les bacheliers qui y sont organisés sont des bacheliers dits « professionnalisant ». Compte tenu de ces deux éléments contextuels, l'établissement préconise des méthodologies d'apprentissage qui, d'une part, privilégient les échanges interactifs entre les apprenants et le chargé de cours et qui, d'autre part, impliquent des séquences pédagogiques alternant de manière équilibrée l'aspect théorique et l'aspect pratique. L'équilibre entre aspect pratique et aspect théorique contribue largement à expliciter de manière indirecte les acquis d'apprentissage dans la mesure où les apprenants sont régulièrement appelés à mobiliser les connaissances théoriques au travers de cas pratiques.

Les échanges interactifs, quant à eux, s'ils permettent au chargé de cours de prendre conscience des éventuelles préconceptions des apprenants, ils peuvent aussi constituer des leviers de motivation et de valorisation de soi pour les apprenants puisque l'expression de leur expérience professionnelle ou de leur expérience de vie personnelle trouve une place au sein du processus d'apprentissage.

Il convient de préciser que ces méthodologies d'apprentissage s'inscrivent dans un cadre plus global qui est celui de l'évaluation formative et continue. Tout au long du déroulement des activités d'apprentissage des UE, le chargé de cours organise des évaluations intermédiaires destinées à aider les étudiants à mieux se situer par rapport aux acquis d'apprentissage.

Les méthodologies d'apprentissage privilégiées par l'établissement sont clairement communiquées lors de tout nouveau recrutement. En outre, elles orientent aussi la sélection des candidatures dans la mesure où le département des ressources humaines et la direction pédagogique retiennent de manière préférentielle les candidats disposant d'une expertise dans le domaine visé de par leur expérience professionnelle. Enfin, lors des visites en classe, elles constituent des points d'attention essentiels pour la direction pédagogique.

Pour susciter le travail collaboratif, des travaux de groupe sont organisés dans certaines UE (cf *Assurance incendie risques simples et risques spéciaux*).

Pour développer les aptitudes communicationnelles des étudiants, certaines UE consacrent leur part d'autonomie à des présentations orales de travaux (cf *Distribution des produits d'assurances, contrôle, législation*) ou à des jeux de rôle (cf *Gestion d'un bureau d'intermédiaire en assurances*).

ÉVALUATION

Sondés sur la qualité du contenu de la formation, 72,4% des étudiants de 2^e et 3^e reconnaissent l'existence de cet équilibre entre théorie et pratique. Celui-ci, tout comme le fait que la plupart des chargés de cours sont issus du monde professionnel, sont mis en avant comme étant des points forts de la pédagogie au sein du Bachelier en Assurances. Certains diplômés identifient même ces points forts comme étant des valeurs véhiculées par l'EPFC²⁴. Par ailleurs, interrogés sur l'acquisition des savoir-faire comportementaux, les diplômés estiment que la formation reçue leur a permis de progresser au niveau (les savoir-faire ont été listés par ordre d'importance) :

- du respect de la déontologie ;
- de l'auto-évaluation et de la progression personnelle ;
- de l'esprit d'équipe ;
- de l'autonomie.

Si ces résultats sont encourageants pour l'équipe pédagogique, celle-ci pense néanmoins que certains éléments du dispositif peuvent être renforcés ou soutenus :

- compte tenu de l'importance grandissante des aptitudes communicationnelles dans le métier visé, il faudrait multiplier, dans la mesure possible, ce qui se fait déjà au sein de certaines UE (cf *Assurance incendie risques simples et risques spéciaux ; Distribution des produits d'assurances, contrôle, législation ; Gestion d'un bureau d'intermédiaire en assurances*) ;
- quelques chargés de cours, titulaires d'UE plus « généralistes » telles que le droit commercial ou le droit social, ont visiblement plus de difficultés à mettre en œuvre les méthodologies d'apprentissage précitées et s'inscrivent dans une approche « plus traditionnelle » ; ce qui provoque le mécontentement des étudiants membres de la CAE. A la décharge de ces chargés de cours, les UE concernées sont mises en place en « co-organisation interne » avec le Bachelier en comptabilité et la taille des groupes est par conséquent plus importante. Si la taille d'un groupe n'est pas en soi un obstacle insurmontable, elle ne rend pas aisée l'intégration du dispositif méthodologique. La direction compte donc à l'avenir apporter un soutien aux chargés de cours concernés pour les accompagner dans cette démarche.

STAGES EN ASSURANCES

Le programme du Bachelier en Assurances comporte deux stages qui répondent à des objectifs pédagogiques complémentaires.

Le **stage d'insertion socioprofessionnelle (240 périodes)** vise à permettre à l'étudiant :

- d'appréhender le monde du travail et ses exigences fondamentales ;
- d'observer et d'analyser les méthodes de travail de base au sein d'une entreprise ou d'un organisme ;
- de développer des savoirs, savoir-faire, savoir-être par l'expérimentation dans l'entreprise ou l'organisme ;
- de faciliter son insertion ultérieure dans la vie professionnelle.

²⁴ A la question « *Quelles sont les trois valeurs véhiculées au sein de l'EPFC ?* », les étudiants sondés pouvaient faire leur sélection parmi une liste de valeurs, mais ils pouvaient également suggérer des valeurs qu'ils jugeaient représentatives de l'établissement : « *Des professionnels impliqués qui forment des étudiants adultes* » « *Qualité des enseignants actifs dans le domaine des assurances* ».

Tout étudiant qui travaille ou qui a occupé un emploi au cours des trois dernières années peut introduire une demande de valorisation de son activité professionnelle. Si sa demande est approuvée par le CET, il se verra « dispenser » de la prestation des périodes de stage ; toutefois, à l'instar des autres étudiants qui rédigent un rapport de stage, il devra rédiger un rapport relatif à son expérience passée ou actuelle.

Le **stage d'intégration professionnelle (120 périodes minimum)** a lui pour objectifs « *de permettre à l'étudiant de développer une aptitude à s'intégrer dans le milieu professionnel, notamment par l'acquisition au sein d'une entreprise ou d'un organisme de savoir-faire et de savoir-être tels que la mise en œuvre d'une organisation administrative et la réalisation de tâches de production, de gestion de sinistres et de gestion commerciale* ».

La valorisation d'une activité professionnelle est théoriquement possible pour le stage d'intégration ; cependant, dans la réalité des faits, elle est beaucoup plus rare que pour le stage d'insertion socioprofessionnelle dans la mesure où l'activité exercée par les étudiants ne rencontre pas nécessairement le cahier des charges du stage²⁵.

Le stage d'insertion socioprofessionnelle est organisé au 2^{ème} niveau tandis que le stage d'intégration, qui requiert la réussite préalable de plusieurs UE, est proposé aux étudiants de 3^{ème} niveau. Pour chaque stage, un vade-mecum détaillé a été établi afin d'informer au mieux les étudiants sur les finalités respectives des deux stages, les procédures administratives à suivre, les modalités de rédaction du rapport de stage, les acquis d'apprentissage visés ainsi que la grille d'évaluation du maître de stage en entreprise. Ces vade-mecum sont mis à la disposition des étudiants tant dans leur version papier que dans leur version numérique (valves de la plateforme pédagogique Moodle) En début d'année académique, des séances de préparation collective sont organisées par les coordinateurs qui encadrent les stages. Les étudiants bénéficient ensuite d'un suivi individuel pour la rédaction du rapport.

En ce qui concerne le stage d'intégration professionnelle, le coordinateur se rend sur le lieu de stage pour rencontrer le maître de stage. Cette visite sur le lieu de stage permet aux deux personnes responsables de l'évaluation du stagiaire de se concerter, elle offre également à l'établissement l'opportunité de vérifier que les apprentissages dispensés sont en adéquation avec le monde professionnel.

ÉVALUATION

Les diplômés estiment avoir été **bien informés** sur les modalités de recherche de stage (informations reçues à temps pour entreprendre la recherche 8/10), même s'ils n'ont pas régulièrement (4,8/10) reçu d'offres de stage de la part des coordinateurs en charge de l'UE : en fait, ils auraient souhaité pouvoir consulter une liste d'entreprises susceptibles d'accepter des stagiaires (7,5/10).

Il est vrai que l'établissement relaie les offres de stage qu'il reçoit sans toutefois prendre en charge « l'envoi » des étudiants vers des lieux de stage précis : cela correspond bien entendu à un choix délibéré de l'équipe pédagogique qui souhaite que, par le biais de la recherche de stage, les étudiants soient confrontés à une démarche qui s'apparente à celle de la recherche d'emploi. Toutefois, si l'étudiant démontre aux coordinateurs de stage que, bien qu'il se soit conformé aux conseils reçus, ses démarches n'ont pas abouti, ceux-ci l'orienteront vers des entreprises qui accueillent régulièrement en stage des étudiants de l'EPFC.

Lors du déroulement du stage, ils se sont sentis **très bien** accueillis et encadrés par le maître de stage (7,6/10). Les stagiaires se sont sentis davantage préparés pour faire face à des situations professionnelles où des compétences techniques étaient requises (7/10) plutôt que là où des compétences relationnelles (réunions, travail en équipe, etc.) (6,1/10) étaient requises. On note

²⁵ Le cahier des charges est défini dans la rubrique *Programme pour l'étudiant* du dossier de l'UE *Stage d'intégration professionnelle*.

l'attribution de **notes positives** pour des indicateurs tels que la variété des tâches effectuées lors du stage et leur caractère formateur (7,5/10), la disponibilité du coordinateur de stage (7,7/10).

Compte tenu des UE théoriquement capitalisées par les étudiants au terme du premier quadrimestre de leur troisième année d'études, les membres de la CAE se demandent si ces dernières ne pourraient pas faire l'objet d'une valorisation officielle auprès de la FSMA et ainsi déboucher sur l'obtention de la **certification PCP**. Cette certification permettrait en outre à des étudiants qui prolongent leur cursus d'un an pour réaliser l'épreuve intégrée de voir leurs acquis bénéficier d'une reconnaissance officielle. Des démarches vont être entreprises dans ce sens par la direction pédagogique.

ÉPREUVE INTÉGRÉE

L'objectif de l'épreuve intégrée est de vérifier que l'étudiant est capable d'intégrer les savoirs, les techniques et les règles de déontologie à travers l'élaboration et la défense orale d'un travail de fin d'études.

Plus précisément, par une démarche personnelle et approfondie, l'étudiant prouvera qu'il est capable :

- de mettre en œuvre les démarches professionnelles généralement exigibles dans l'exercice de la profession,
- de démontrer sa maîtrise des connaissances, des techniques et des méthodes spécifiques au domaine de l'assurance quant à la gestion de la production, des sinistres et commerciale,
- de prendre en compte les éléments juridiques et les règles de déontologie de la profession,
- de mettre en œuvre une démarche analytique dans diverses situations largement rencontrées dans l'exercice des fonctions des métiers de l'assurance et d'en faire le commentaire critique.

L'épreuve intégrée est donc un travail de réflexion personnelle visant à traiter d'une problématique ou d'un thème relevant du domaine des assurances. Le Conseil de études recommande à l'étudiant de choisir un thème ou une problématique qui intègre des aspects relevant de plusieurs UE d'enseignement, de présenter le contexte général du thème ou de la problématique, de construire sa démarche avec rigueur en l'étayant par une recherche et une analyse critique d'informations.

Les chargés de cours qui encadrent l'épreuve intégrée dans le Bachelier en Assurances sont au nombre de trois. Ils ont pour missions **d'aider l'étudiant à** :

- sélectionner et circonscrire une problématique ;
- trouver des pistes pour la recherche de documents ;
- évaluer, estimer la valeur de ces documents ;
- (re)structurer le plan du travail écrit ;
- approfondir le travail d'analyse ;
- se préparer à la défense orale de son épreuve intégrée.

Dès le début du premier quadrimestre, les étudiants doivent assister à une séance de préparation collective durant laquelle les chargés de cours présentent les finalités de l'épreuve intégrée énoncées ci-dessus, les modalités du suivi des étudiants, les acquis d'apprentissage visés, l'organisation des sessions ainsi que les conditions d'admission relatives au dépôt de l'écrit²⁶ et au passage de la

²⁶ Est autorisé à déposer son travail écrit l'étudiant qui satisfait aux conditions suivantes : être inscrit en qualité d'élève régulier à l'UE *Epreuve intégrée* ; avoir suivi la séance d'encadrement collectif, avoir rencontré le promoteur de suivi individuel au minimum deux fois.

défense orale²⁷. Tous ces éléments d'information sont réunis dans un vade-mecum mis à la disposition des étudiants tant dans sa version papier que dans sa version numérique (valves de la plateforme pédagogique Moodle).

Hormis cette séance de préparation collective, l'encadrement est réalisé sous la forme d'un suivi individuel de l'étudiant.

Entre le dépôt du travail écrit et la défense orale, une étape dite de « recevabilité » est planifiée par le CET. Celle-ci a pour objectif de ne pas entamer le capital de présentations de l'épreuve intégrée dont dispose l'étudiant²⁸. Les membres du CET émettent un avis de recevabilité après avoir déterminé si le travail est suffisamment abouti. Le caractère « abouti » du travail est évalué en fonction de critères de recevabilité précisés dans le vade-mecum de l'épreuve intégrée. Cet avis n'est pas contraignant et l'étudiant peut – à ses risques et périls – décider de passer outre. Enfin, l'étudiant ne bénéficiera que d'un seul avis de recevabilité sauf s'il décide de changer de sujet d'épreuve intégrée.

Pour la sanction de l'UE « Epreuve intégrée », le jury d'épreuve intégrée comprend :

- la Direction ou un de ses délégués ;
- au moins un chargé de cours de l'UE « Epreuve intégrée » ;
- au moins trois chargés de cours de la section dont au moins un chargé de cours d'une unité déterminante de la section ;
- de une à trois personnes étrangères à l'établissement choisies en raison de leurs compétences par rapport aux finalités de la section.

Tous les membres constituant le jury d'épreuve intégrée ont voix délibérative.

²⁷ Est autorisé à défendre oralement son épreuve intégrée l'étudiant qui satisfait aux conditions suivantes : avoir déposé dans l'année académique en cours son travail écrit dans les délais et les modalités prescrits ; avoir remis un travail exempt de plagiat ; être titulaire de toutes les attestations de réussite de toutes les UE constitutives de la section, quel que soit l'établissement d'EPS qui a délivré ces attestations ; avoir réussi les UE déterminantes dans un délai n'excédant pas six ans.

²⁸ L'étudiant ne peut présenter que quatre fois l'épreuve intégrée. S'il échoue une quatrième fois, il ne pourra représenter son épreuve intégrée que moyennant la réinscription et la réussite d'une série d'UE déterminantes définie par le CET.

ÉVALUATION

Les diplômés évaluent plutôt positivement la phase de préparation liée à la préparation du travail écrit. Les informations dispensées au cours de la séance de préparation obtient une note de 8,2/10 et le caractère exhaustif du vade-mecum une note de 7,5/10. Quant au suivi individuel, il est évalué de la manière suivante : 7,3/10 pour le maintien de contacts réguliers et suivis avec le promoteur, 7,2/10 pour les démarches inhérentes à la réalisation du travail (choix du sujet, plan, objectifs de recherche) effectuées en collaboration avec le promoteur et 6,5/10 pour les pistes de travail fournies (références à consulter, coordonnées éventuelles de personnes de contact).

L'évaluation de la phase de préparation à la défense orale laisse transparaître que les besoins des étudiants n'ont été que partiellement rencontrés : optimisation de la présentation orale suite aux contacts individuels avec le promoteur (6,9/10) ; aide à la gestion du stress (6,6/10) ; préparation aux questions du jury d'épreuve intégrée (5,7/10).

Les chargés de cours ont dès lors entrepris de renforcer cette phase en donnant l'opportunité aux étudiants d'effectuer, sous leurs conseils avisés, une « répétition » de la présentation orale.

ACTIONS

21. renforcement du développement des aptitudes communicationnelles par une multiplication des stratégies déjà développées au sein de certaines UE ;
22. accompagnement par la direction pédagogique de certains chargés de cours - confrontés à la problématique de la taille du groupe - en vue de faciliter une intégration optimale des méthodologies d'apprentissage ;
23. démarches auprès de la FSMA pour obtenir la certification PCP ;
24. mise en place de séances de « répétition » de la présentation orale de l'épreuve intégrée (action déjà entreprise durant l'année académique 2015-16).

3.3 AGENCEMENT GLOBAL DU PROGRAMME ET TEMPS PRÉVU POUR L'ATTEINTE DES ACQUIS D'APPRENTISSAGE

La cohérence globale du programme repose sur le **schéma de capitalisation**²⁹ de la section; celui-ci précise l'articulation des différentes UE entre elles et met en évidence les UE déterminantes. Il est mis en ligne sur le site de l'EPFC, il figure également dans le règlement d'ordre intérieur de la section (lequel est diffusé aux étudiants tant dans sa version papier que dans sa version numérique via la plateforme pédagogique Moodle) et fait l'objet d'une explication en classe. Si la structure du schéma de capitalisation définit de manière contraignante l'articulation d'un certain nombre d'UE, liées entre elles par des relations de prérequis ou de corequis, elle laisse néanmoins à l'établissement une marge de liberté pour l'agencement global des UE puisque celles-ci ne sont pas toutes imbriquées dans un schéma relationnel préétabli.

A l'EPFC, la marge d'autonomie laissée à l'établissement pour l'agencement du programme est gérée en concertation avec l'équipe pédagogique. Outre la cohérence dans l'articulation des différentes parties du programme, le parcours type recommandé qui en résulte est sous-tendu par les principes directeurs suivants : équilibrer le nombre des ECTS sur les différents niveaux, être en mesure de décliner le programme dans des grilles horaires adaptées aux cursus dits « à horaire décalé ».

Au sein du Bachelier en Assurances, le volume horaire hebdomadaire³⁰ requiert des étudiants une présence dans l'établissement établie comme suit : deux soirées et le samedi matin.

Pour une meilleure appréhension du fonctionnement de l'EPS, il est utile de préciser qu'un établissement peut agencer le programme en l'étalant d'emblée sur une période qui va au-delà de la durée minimum obligatoire et qu'il n'est pas contraint d'organiser chaque année toutes les UE constitutives du programme³¹.

A l'EPFC, l'ensemble des bacheliers sont organisés sur une durée qui n'excède pas la durée minimum, en l'occurrence trois ans ; l'établissement a privilégié cette option considérant que s'il y a étalement des études, celui-ci relève uniquement du choix individuel des étudiants³². En ce qui concerne l'organisation bisannuelle d'UE, les directions pédagogiques ne peuvent y recourir que dans des proportions marginales.

Dans le Bachelier en Assurances, seules deux UE font l'objet d'une programmation bisannuelle : *Procédure civile et pénale, protection juridique et assistance* (4 ECTS – 50 périodes) et *Assurance responsabilité civile* (5 ECTS – 60 périodes).

ÉVALUATION

86,2% des étudiants de 2^{ème} et de 3^{ème} année considèrent que les contenus des cours se complètent et se répondent ; que la progression tient compte des prérequis et leur semble cohérente. Tous niveaux confondus, 17% des étudiants interrogés estiment que la charge horaire (nombre d'heures de cours par semaine) est difficilement gérable (10%), voire lourde (7%), alors que le pourcentage restant évalue cette dernière comme assez gérable, voire même légère (de 11 à 14%).

Le ressenti par rapport au volume de travail à domicile évolue au fur et à mesure du cursus selon une tendance croissante. En effet, s'il est perçu comme gérable pour 76,5% des 1^{ères}, il devient difficilement gérable à trop lourd pour 45% des 2^{es} et 3^{es}.

Par ailleurs, le fait de concilier des études avec un travail demeure difficile, voire très difficile pour l'ensemble des étudiants concernés.

²⁹ Voir [Annexes\C. Documents administratifs\Pédagogiques\Schéma de capitalisation](#)

³⁰ Ne sont pas comptabilisés dans ce volume horaire hebdomadaire les cours de langue dont le volume variera en fonction des connaissances linguistiques des étudiants.

³¹ Il y a néanmoins une limite à cette autonomie de gestion : une UE doit obligatoirement être organisée une année sur deux.

³² Pour les possibilités de parcours individualisés, voir le point 2.1.4 *Flexibilité des parcours d'étudiants*.

Ce ressenti peut s'expliquer par le fait que la progression dans le cursus va de pair avec une progression vers des matières plus pointues. L'équipe pédagogique ne voit pas comment on pourrait remédier à cet état de fait assez logique au niveau pédagogique. Par ailleurs, il lui semble que ce ressenti est à mettre en corrélation avec la conciliation difficile du triangle études-travail-vie personnelle et familiale. Pour remédier à cette situation, les étudiants ont toujours l'opportunité d'étaler le cursus.

3.4 ÉVALUATION DU NIVEAU D'ATTEINTE DES ACQUIS D'APPRENTISSAGE VISÉS

Pour chaque UE, les évaluations sont conçues en fonction des acquis d'apprentissage définis dans le dossier pédagogique de l'UE. La réussite de tous les acquis d'apprentissage est requise pour atteindre le seuil de réussite (50%). Le degré de maîtrise est fixé en fonction de critères également définis par le dossier pédagogique de l'UE.

Chaque UE réussie donne lieu à la délivrance d'une attestation de réussite. Les modalités de communication des acquis d'apprentissage ont été abordées dans la dimension 3.1. *Les acquis d'apprentissage du programme.*

La dimension 3.2. *Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage* traite de l'évaluation formative ainsi que de l'encadrement des stages et de l'épreuve intégrée

ÉVALUATION

Interrogés sur l'organisation des épreuves d'évaluation et la remise des travaux, 72,4% des étudiants de 2^e et 3^e considèrent que les délais impartis en ce qui concerne les dates d'évaluation et de remise des travaux sont suffisants. Pour 68,9% des étudiants, les chargés de cours semblent se coordonner pour fixer les dates des évaluations; lesquelles tiennent vraiment compte des autres échéances de la formation.

Sondés sur le contenu des épreuves d'évaluation, 82,7% des étudiants se disent plutôt bien informés par rapport à ce qui est attendu d'eux (type d'évaluation, critères, contenu de la matière, consignes et questions, temps imparti). Lors de la rétroaction fournie aux étudiants, 75,8% estiment que celle-ci a été bénéfique pour comprendre leurs erreurs.

Les membres de la CAE mettent aussi en avant que les modalités de rétroaction instaurées pour les épreuves finales de fin d'UE ont également un impact très positif. Pour chaque UE (ou pour chaque activité d'apprentissage si l'UE en comporte plusieurs), une séance de rétroaction est organisée une semaine après la tenue de l'épreuve finale. Durant cette séance, le chargé de cours procède à une correction complète de l'épreuve finale. Cette correction sert de fil rouge au chargé de cours pour en fait construire une séance de révision ajustée en fonction des résultats globaux de la classe aux différentes parties de l'épreuve.

4. L'ÉTABLISSEMENT A DÉVELOPPÉ ET MET EN ŒUVRE UNE POLITIQUE POUR ASSURER L'EFFICACITÉ ET L'ÉQUITÉ DE SON PROGRAMME

4.1 RESSOURCES HUMAINES

POLITIQUE DE RECRUTEMENT

Tout engagement temporaire et définitif se fait selon les dispositions légales et statutaires³³.

Une réserve de recrutement est constituée uniquement en cours d'année académique **pour les personnes extérieures à l'EPFC** par le biais:

- d'affichettes envoyées début juin à tous les établissements d'enseignement supérieur de la FWB ;
- d'annonces plus ciblées relayées auprès d'Actiris ;
- d'annonces publiées dans la rubrique « l'EPFC recrute » sur le site internet ;
- par le biais d'une annonce dans le supplément *Références* (papier et web) du journal *Le Soir*, pour des annonces plus spécifiques (postes de directeur, sous-directeur, ...).

Par ailleurs, le département RH répond aux candidatures spontanées toute l'année. Un accusé de réception automatique est envoyé à chaque candidat par mail pour rappeler les conditions d'engagement.

Pour le personnel déjà en poste, chaque année, à dates fixes, une série de documents sont publiés sur l'extranet et affichés dans les salles des professeurs pour l'attribution des heures à titre temporaire et définitif.

Pour l'attribution des heures :

- desiderata
- listes d'ancienneté (par fonction, de service, EPFC)
- formulaire d'attribution d'heures à titre temporaire et changement de fonction
- répertoire des fonctions et titres requis

Pour l'engagement à titre définitif :

- liste des emplois vacants
- formulaire d'engagement à titre définitif

Le recrutement des chargés de cours s'effectue en six étapes :

- Le responsable pédagogique constate la vacance d'un poste d'enseignant et en avertit le DRH;
- Celui-ci vérifie que parmi les chargés de cours engagés à l'EPFC, toutes les priorités d'engagement ont bien été respectées (définitifs, temporaires prioritaires de groupe 1 et 2) et que personne ne souhaite avoir plus d'heures ;
- Si tel est le cas, le DRH consulte la réserve de candidatures et procède à une sélection des C.V. en fonction du diplôme et du profil recherché ; le responsable pédagogique choisit parmi la sélection proposée les postulants à contacter. Si personne ne correspond au profil recherché, une annonce ciblée est envoyée chez Actiris.
- Des entretiens sont organisés avec le responsable pédagogique (pour un emploi de chargé de cours) ou de service (pour un emploi administratif), un membre du DRH et, éventuellement, un enseignant de la branche recherchée ;
- L'entretien se déroule selon un canevas interne ;

³³ Notamment le Décret du 1^{er} février 1993, voir [Annexes\C. Documents administratifs\Ressources humaines\Décret 01-02-93](#)

- Chaque candidat convié à un entretien reçoit une réponse par téléphone au plus tard une semaine après l'entrevue, que cette réponse soit positive (engagement ou réserve) ou négative.

Il n'existe pas de politique spécifique de recrutement pour les anciens diplômés.

Affectation des ressources humaines

Les affectations se décident sur base du Décret du 1^{er} février 1993 fixant le statut des membres du personnel subsidiés de l'enseignement libre subventionné et de la législation en vigueur sur les titres requis. La dévolution des emplois des enseignants s'effectue, toutes sections confondues, en fonction des statuts des enseignants (définitifs, temporaires et temporaires non prioritaires) et de leur profil dans les différentes fonctions (diplômes, expérience pour le cours à enseigner,...).

L'ensemble des cours est catégorisé dans des fonctions. Chaque fonction est définie par un niveau et par une spécialité.

Pour la section Bachelier en Assurances, on dénombre dix fonctions de niveau supérieur de type court : Communication, Comptabilité, Droit, Expert, Gestion, Info logiciels, Mathématiques, Néerlandais, Anglais, Stages insertion bachelier.

Pour l'engagement du personnel enseignant, lorsque toutes les priorités ont été respectées, le PO est libre de choisir la personne qu'il souhaite.

Si les dossiers pédagogiques mentionnent que le chargé de cours doit être un expert, le PO engage le candidat en fonction de ses compétences professionnelles.

Les horaires sont réalisés par la direction pédagogique, dans la mesure du possible, sur base des desiderata des chargés de cours et de la disponibilité des locaux en tenant compte des impératifs de la section.

Concernant les postes administratifs, le poste de secrétaire (surveillant-éducateur, secrétaire de direction, éducateur-économe, expert pédagogique et technique dans certains cas) est également soumis aux dispositions légales et statutaires.

Pour les fonctions de sélection et de promotion (secrétaire de direction, éducateur-économe, sous-directeur, directeur), en cas de poste administratif vacant ou non vacant pour plus de 15 semaines, le DRH envoie par email un appel à candidature à l'ensemble du personnel reprenant : le profil de fonction, les conditions d'accès et les modalités pratiques de candidature. Les candidats retenus sont invités à participer à un entretien avec les membres du Conseil de direction. Une fois le candidat retenu, l'ensemble du personnel est prévenu par email de la promotion.

POLITIQUE D'ACCUEIL DES NOUVEAUX MEMBRES DU PERSONNEL

La phase d'accueil s'opère en deux temps :

Accueil « administratif » sur le site de la Plaine

Chaque nouvel engagé est reçu par son gestionnaire de dossier. Il reçoit une farde d'engagement comprenant différents documents administratifs qui lui sont expliqués. Le nouvel engagé remplit les documents nécessaires à la constitution de son dossier (contrats, formulaires exigés par la FWB). Il peut poser toutes les questions administratives souhaitées à son gestionnaire de dossier.

Le dossier d'engagement comprend :

- le contrat de travail ;
- l'horaire du membre de personnel ;
- la liste des documents à fournir pour constituer le dossier auprès de la FWB ;
- le règlement de travail ;
- le Décret du 01/02/1993 fixant les statuts des membres du personnel subsidiés de l'enseignement libre subventionné ;
- la présentation du DRH et les contacts utiles du service ;
- les infos relatives au remboursement des frais de transports ;
- la procédure maladie et un formulaire de certificat médical ;
- un document d'information sur le bien-être au travail ;
- les documents à remplir édités par la FWB (déclaration de cumul, PS52/1, PS52/2, ...).

Accueil « pédagogique » sur le site de WSP

C'est à la direction pédagogique qu'il revient d'accueillir les nouveaux engagés, de leur faire visiter l'ensemble du bâtiment, de leur expliquer le fonctionnement de la section et les orientations pédagogiques.

FORMATION CONTINUE

En tant que membre du réseau FELSI, l'EPFC transmet à son personnel un catalogue de formations axées sur l'appropriation de nouvelles compétences et attitudes.

En dehors des formations FELSI, chaque direction dispose d'un budget dédié à de la formation continuée extérieure afin de répondre aux demandes particulières des chargés de cours. Au sein du Bachelier en Assurances, la situation est un peu particulière dans la mesure où les chargés de cours sont majoritairement des professionnels du domaine qui sont tenus d'actualiser leurs connaissances dans le cadre de leur activité professionnelle principale.

Pour les chargés de cours

Avant la fin de l'UE, le chargé de cours nouvellement engagé reçoit, en classe, la visite de la direction pédagogique. Une discussion informelle suit la leçon et la direction pédagogique peut alors formuler une série de remarques dont le chargé de cours devra tenir compte par la suite. Lors de la deuxième année d'engagement, le DRH demande à la direction pédagogique d'établir un rapport pédagogique. Sont évaluées par le responsable pédagogique : l'organisation de la leçon, la maîtrise de la matière, la gestion du groupe, la tenue des documents administratifs et pédagogiques.

Un rapport pédagogique plus complet est alors rédigé. Le chargé de cours est libre d'émettre des remarques suite à ce rapport. Un entretien entre le chargé de cours et la direction pédagogique suit la visite et des pistes d'amélioration sont émises. Le rapport pédagogique est alors versé au dossier du chargé de cours.

En cas de rapport négatif et/ou de non prise en compte des remarques antérieures, le chargé de cours n'est plus réengagé.

En 2014-2015, il y avait deux chargés de cours nouvellement engagés, donc deux visites de la direction pédagogique.

Un suivi peut également être mis en place par la direction pédagogique lorsqu'elle est avertie de difficultés rencontrées par les chargés de cours. Dans ce cas, des visites de classes sont organisées à plusieurs reprises pour identifier les causes du problème et trouver des pistes d'amélioration avec le chargé de cours.

Pour le personnel non chargé de cours :

Chaque membre du personnel administratif participe à un entretien d'évaluation organisé par son supérieur hiérarchique.

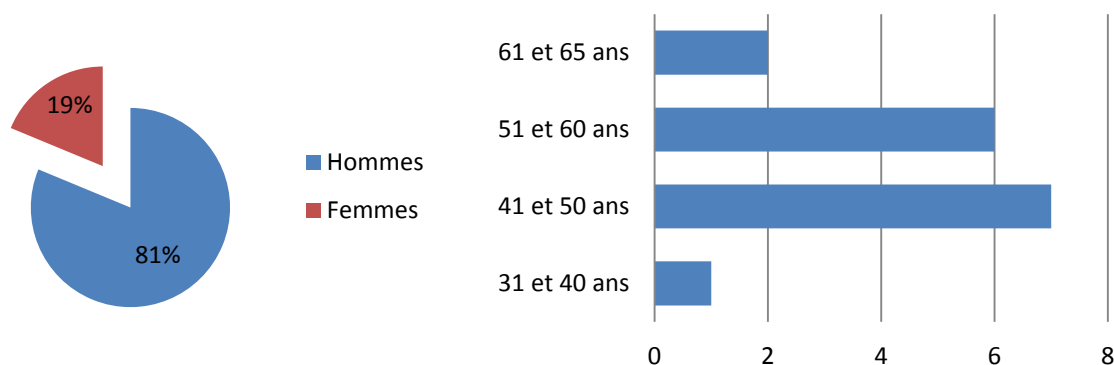
Si le non chargé de cours est dans la fonction depuis plus de 2 ans: le membre du personnel remplit préalablement un document d'autoévaluation et se fixe des objectifs pour l'année suivante. Ces points sont ensuite discutés et validés avec le responsable lors de l'entretien.

Si le non chargé de cours est récent dans la fonction, son responsable remplit directement l'évaluation. Les différents points d'évaluation sont ensuite discutés lors de l'entretien.

Ces évaluations sont versées au dossier du membre du personnel.

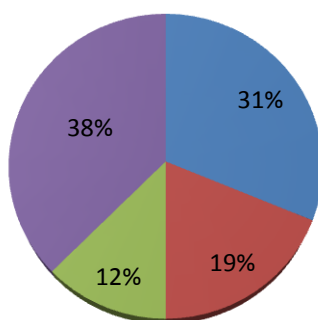
DESCRIPTION STATISTIQUE DES CHARGÉS DE COURS DE LA SECTION

Pour l'année de référence 2014-2015, la section Bachelier en Assurances comprend 16 chargés de cours répartis comme suit³⁴ :



Types de contrat

■ Définitif + Temporaire ■ Définitif ■ Temporaire ■ Expert



EVALUATION

Au niveau de l'**accueil « administratif »**, les procédures sont jugées claires, complètes et efficaces par les membres du personnel de la CAE.

Dans la continuité, il a été observé que **les chargés de cours d'une même section ne se connaissent pas** toujours. Pourtant, savoir quelle personne donne quelle UE peut s'avérer pédagogiquement utile et humainement plus riche. La plateforme Moodle possède des fonctionnalités inexploitées qui pourraient enrayer cette faiblesse. Dans un premier temps, il serait opportun que la direction signale à ses chargés de cours qu'ils peuvent compléter leur profil sur la plateforme pédagogique Moodle afin que des informations telles que coordonnées de contact, cours dispensés soient disponibles aussi bien pour les étudiants que pour l'ensemble des chargés de cours. Dans un second temps, le Département Informatique assisté par la direction pédagogique lancera une étude afin de mettre en place un système d'une base de données consultable uniquement par les membres du personnel,

³⁴ Les 3 graphiques ont été réalisés à partir des données du [Tableau RH 2014-2015](#), voir Annexes/G. Divers

actualisée automatiquement et permettant des recherches par intitulé de cours ou section. Ainsi, un chargé de cours en recherche d'un collègue dispensant la même matière pourra le contacter directement, sans passer par la direction.

ACTIONS

- 25. inviter les chargés de cours à alimenter leur profil sur la plateforme pédagogique Moodle ;
- 26. étude de faisabilité relativement à la constitution d'une base de données interne sur l'extranet qui permettrait des recherches par spécialité, par UE ou par cursus.

4.2 RESSOURCES MATÉRIELLES

MATÉRIEL PEDAGOGIQUE

Généralement, les supports de cours sont distribués en version papier aux étudiants (prix compris dans les frais d'inscription). De plus en plus, les étudiants marquent leur préférence pour une mise à disposition en ligne des supports de cours.

Sur présentation de leur carte d'étudiant, les étudiants ont la possibilité d'accéder gratuitement aux bibliothèques de l'ULB ainsi qu'à leur service de prêt (accès au catalogue informatisé et à certaines ressources en ligne), mais uniquement en dehors des périodes de blocus universitaire.

ÉVALUATION

Les étudiants interrogés estiment que la présentation des documents de travail est claire (86%), que ces derniers sont complets (89,6%) et que leurs contenus sont actualisés (96,6%). Par contre, il semblerait que les documents de travail ne soient pas toujours distribués suffisamment tôt. La direction pédagogique assurera un suivi à ce niveau ; lequel sera d'ailleurs plus aisé à exercer quand tous les chargés de cours intégreront dans leurs pratiques le dépôt de supports de cours sur la plateforme pédagogique.

LOCAUX, LABOS, SALLES TIC

Comme détaillé dans la description synthétique du programme, le bâtiment qui accueille les cours du Bachelier en Assurances est situé au n°2 de l'avenue Charles Thielemans à Woluwe-Saint-Pierre³⁵. L'implantation a une superficie d'environ 1500 m² et accueille la plupart des bacheliers (tous excepté le Bachelier en Relations Publiques).

Le site dit de WSP possède 9 salles de classe (d'une capacité variant de 22 à 56 places et toutes dotée d'un data-projecteur) et 10 laboratoires informatiques (d'une capacité de 14 à 24 places, dont 9 dotées d'un data-projecteur). Chaque labo est doté de 14 à 24 postes de travail connectés à Internet et à une imprimante. La maintenance de l'infrastructure tant au niveau hardware que software, la gestion des accès sont centralisées au sein du Département Informatique. Les besoins et les attentes des chargés de cours en termes de ressources logicielles font l'objet d'une réévaluation annuelle par le directeur de l'informatique et les directions pédagogiques.

Lorsqu'un problème est détecté, tout membre du personnel peut le signaler sur l'extranet. Le helpdesk informatique assigne la requête à la personne en charge du programme en question.

³⁵ Descriptif complet du bâtiment voir [Annexes\G. Divers\autoévaluation_batiment](#)

ÉVALUATION

L'ensemble des étudiants estime prioritaire de mettre en place ces infrastructures-ci :

Priorités 1	
Une bibliothèque	34,5 %
Un réseau Wi-Fi	27,6 %
Priorités 2	
Un service de photocopies	20,7 %
Un réseau Wi-Fi	17,2 %
Priorités 3	
Une salle d'étude	31%
Un service de photocopies	20,7 %

Ces besoins sont réels car le public de l'EPS ne dispose pas toujours des infrastructures nécessaires pour travailler à domicile et est parfois contraint, de par sa vie professionnelle, de rentabiliser au maximum sa présence à l'école. En outre, les travaux de groupe nécessitent que les étudiants puissent se rencontrer pour travailler ensemble.

Sur une échelle allant de 1 à 10, nous remarquons que la **qualité du matériel pédagogique** reçoit une note peu élevée (4,5/10). Les items récoltant la satisfaction la moins élevée sont directement liés aux infrastructures (places disponibles dans les classes – confort et propreté des locaux – disposition des bancs, chaises, tableaux). Les matériels audio et vidéo eux reçoivent une note relativement satisfaisante (plus de 50% des répondants estimant cela bien).

Pour ce qui est de la **qualité du matériel informatique**, celle-ci est jugée adaptée, les étudiants se montrent particulièrement satisfaits de la performance des ordinateurs ainsi que des data-projecteurs. En revanche, ils notent plus sévèrement le nombre d'étudiants par ordinateur. Quant aux programmes installés, ils sont jugés adaptés. Précisons toutefois que les étudiants du Bachelier en Assurances ont peu de cours en labs informatiques.

Malgré la satisfaction des étudiants concernant la qualité du matériel informatique, les chargés de cours membres de la CAE souhaiteraient que soit mise à leur disposition une information globalisée de type « quelles sont les spécificités des différents lecteurs réseaux ? », ou encore « Quelles sont les capacités de stockage des lecteurs réseaux et à quelle fréquence les back up sont-ils réalisés ? », etc.

Conscient de l'exiguïté des espaces et de l'évolution du nombre global d'étudiants³⁶, le Conseil de direction a concrétisé un projet de longue haleine : **l'achat d'un nouveau bâtiment en vue de regrouper l'EPFC sous un seul toit.**

Le bâtiment se situe avenue de l'Astronomie, près de la station de métro Madou. Les travaux sont actuellement en cours. La Directrice générale tient régulièrement les membres du personnel informés de l'avancée des travaux. L'entrée dans le nouveau bâtiment est prévue pour le mois d'août 2017.

³⁶ Cf. évolution de la population étudiante à l'EPFC sur 10 ans, « [Portrait statistique 2015-2016](#) », voir Annexes/G. Divers

Excepté une bibliothèque, la plupart des infrastructures jugées prioritaires par les étudiants existeront dans le nouveau bâtiment (réseau Wi-Fi, cafétéria, espace d'étude pour les étudiants).

ACTIONS

27. amélioration de la communication relative à l'infrastructure informatique à l'attention des chargés de cours ;
28. acquisition et déménagement vers un nouveau bâtiment unique.

PLATEFORME TIC EN SOUTIEN À L'ENSEIGNEMENT : MOODLE

L'EPFC, comme un grand nombre d'établissements d'enseignement supérieur a fait le choix d'utiliser Moodle en tant que plateforme pédagogique. Cette plateforme a plusieurs fonctionnalités, dont notamment :

- **Cours** : les étudiants ont accès à l'ensemble des cours auquel ils sont inscrits. Les chargés de cours quant à eux sont encouragés à alimenter les sections de cours qu'ils dispensent.
- **Valves** : cette partie est gérée par le personnel administratif de la section (secrétariat et direction) ; sont mis en ligne un grand nombre de documents administratifs.
- **Messages** : les chargés de cours ainsi que le personnel administratif peuvent envoyer des messages aux étudiants inscrits dans un cours.

EVALUATION

Depuis la prise en main de Moodle par le Département Informatique en janvier 2013, le nombre d'utilisateurs n'a cessé d'augmenter. Pour illustration, les trois mois les plus propices à un grand nombre de connexions ont été sélectionnés afin de visualiser le nombre d'utilisateurs total de l'EPFC :

	Septembre	Janvier	Juin ³⁷
2013 - 2014	4173	4174	3166
2014 -2015	5178	4568	5160

On peut observer une augmentation de fréquentation allant jusqu'à 63% supplémentaires en juin 2015 par rapport à juin 2014.

Malgré ces statistiques plus qu'encourageantes, nous avons pu observer qu'un grand nombre de cours en ligne sont vides. Très peu de chargés de cours procèdent à une exploitation pédagogique de Moodle et ce, en dépit des séances de formation à l'utilisation de Moodle mises en place en janvier 2014 pour le personnel enseignant. En outre, la direction pédagogique et le Département Informatique ont averti les chargés de cours de l'existence d'un MOOC intitulé « Enseigner avec Moodle » et ont vivement invité ceux-ci à y participer (celui-ci durait 4 semaines, il débutait le 13 mars 2016 pour finir le 9 avril 2016).

³⁷ Il s'agit des périodes d'inscriptions et des résultats d'examens.

4.3 ÉQUITÉ EN TERMES D'ACCUEIL, DE SUIVI ET DE SOUTIEN AUX ÉTUDIANTS

4.3.1. ADMISSION ET ORIENTATION DES ÉTUDIANTS

Le principal support d'information concernant les inscriptions est le site internet de l'EPFC. Il présente, sous l'onglet spécifique de chaque formation, les conditions d'admission, les modalités d'inscription (dates, contenu des tests d'admission, prix par formation) et les documents administratifs à présenter. Les dates précises d'inscriptions ne sont visibles en ligne qu'à partir de début juin. En revanche, les conditions et la matière du test d'admission sont en ligne tout au long de l'année.

Parallèlement, deux feuillets d'informations générales et une brochure de présentation de la section sont disponibles en version papier³⁸.

La formation est accessible à diverses catégories d'étudiants:

- les détenteurs d'un certificat d'enseignement secondaire supérieur ou d'un titre étranger déclaré équivalent par la FWB;
- les étudiants non détenteurs d'un CESS ayant réussi **l'épreuve d'admission**;
- les étudiants en possession d'attestations de réussite d'UE établies par d'autres établissements de l'EPS.

L'épreuve d'admission est constituée de deux parties : une partie mathématiques et une partie français.

Pour les étudiants détenteurs d'une équivalence avec restriction au niveau de la connaissance du français, l'inscription est possible moyennant la réussite d'une épreuve vérifiant la maîtrise de la langue française.

Plusieurs sessions d'épreuves d'admission sont organisées de la mi-août à la mi-septembre au siège administratif de l'EPFC, situé sur le Campus de la Plaine. Les épreuves d'admission sont corrigées par la direction pédagogique et les résultats sont transmis aux étudiants le jour qui suit le passage de l'épreuve. En cas de réussite, les étudiants reçoivent leur autorisation d'inscription

Le prix de l'inscription est variable en fonction du nombre d'UE auquel l'étudiant s'inscrit. Si l'étudiant s'inscrit à toutes les UE prévues par le parcours type, le prix sera :

- Le prix plein (1^{ère} année) : 425,68€
- Le prix exempté du droit d'inscription (1^{ère} année) : 218,68€

Le prix se compose de 3 parties : la participation (due à l'EPFC), le droit d'inscription et le droit d'inscription spécifique (due à la Fédération Wallonie-Bruxelles). Différentes catégories de personnes sont exemptées du droit d'inscription. Toutes ces informations sont clairement détaillées et expliquées sur le site de l'EPFC.

Comme expliqué dans la description synthétique du programme, les inscriptions pour les nouveaux étudiants s'effectuent au siège administratif de l'EPFC. Les réinscriptions quant à elles ont lieu d'abord au secrétariat de section, c'est-à-dire sur le site de Woluwe-Saint-Pierre et sont ensuite finalisées au siège administratif.

³⁸ « Informations pratiques et administratives », « Prochaines inscriptions », « Bachelier en Assurances », voir [Annexes\F. Supports de communication\brochure-bachelier assurances](#)

ÉVALUATION

En 2014-15, on observe que 5% des étudiants de 1^{ère} se sont inscrits via le processus d'épreuve d'admission ; tandis que plus loin dans le cursus, en 2^e et 3^e, ils sont 17% à avoir bénéficié de cette procédure.

On peut déduire de ces chiffres que les étudiants arrivés sur base d'une épreuve d'admission sont particulièrement motivés et terminent le cursus, contrairement à, par exemple, des étudiants entrants sur base de leur CESS, qui sont 71% en 1^{ère} et représentent ensuite à 59% en 2^e et 3^e.

Sur une échelle allant de 1 à 10, les étudiants entrants ont noté différents critères définissant la qualité de l'accueil et des informations reçues au Campus de la Plaine ; la note la plus basse (3,1/10) revient au manque de précision aux réponses à des questions à propos du contenu de la formation en Assurances.

La note la plus élevée est attribuée au bâtiment de l'EPFC qui est clairement signalé à 7/10, suivie de près par le temps d'attente jugé raisonnable (6,7/10). Le reste des critères a reçu des notes moyennes aux alentours de 5/10 (heures d'accès adaptées — informations complètes sur les autres formations – personnel d'accueil efficace et souriant).

Les moyennes obtenues lors des réinscriptions pour les étudiants de 2e et 3e années sont similaires à celles des inscriptions des nouveaux étudiants.

Le regroupement dans le bâtiment unique permettra de faciliter le processus d'inscription puisque tous les acteurs seront réunis sur le même site et à la même période.

4.3.2. TRANSITION DEPUIS ET VERS L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

Les étudiants entrants sont 44,4% à avoir déjà été confrontés à l'enseignement supérieur, alors que 55,6% ont directement acquis une expérience professionnelle après l'obtention de leur CESS. Contrairement à la plupart des bacheliers de l'EPFC, où le choix de la filière EPS s'opère après plusieurs échecs dans l'enseignement de plein exercice, le Bachelier en Assurances semble être un choix pleinement assumé après plusieurs années d'expérience professionnelle.

ACTIONS

Cf. action n°16

4.3.3. EQUITE DES PROCESSUS PEDAGOGIQUES

Les grandes forces de l'EPS, en général, sont **l'étalement** et la **modularisation**. Ces deux aspects permettent aux étudiants de conserver/trouver un emploi, mais aussi de gérer au mieux leur vie familiale. Une telle personnalisation des parcours est rendue possible par le **secrétariat de section et la direction pédagogique** qui conseillent les étudiants sur la composition de leur grille horaire³⁹ mais aussi grâce à une autre partie prenante: **le service social Promofo**r. Pour accompagner socialement son public, l'EPFC subventionne cette asbl.

Promofor est un centre de services et d'assistance offrant gratuitement son aide et ses conseils aux étudiants en difficulté, aussi bien pour l'orientation vers une formation adaptée (au sein ou en dehors de l'EPFC, mais aussi de l'EPS), que pour une recherche d'emploi, une aide relative à la législation sociale. Des échelonnements de paiement sont proposés par Promofo

³⁹ Voir 1.4.1 Flexibilisation des parcours étudiants

signalant le besoin. Deux assistants sociaux y travaillent à temps plein en tenant des permanences sur les sites de Woluwe-Saint-Pierre et du Campus.

4.3.4. AIDE A LA RÉUSSITE

La direction pédagogique peut mettre en place des périodes supplémentaires d'activités d'enseignement au sein d'une UE si le constat est fait que l'horaire minimum dévolu par le dossier pédagogique se révèle insuffisant. Dans le Bachelier en Assurances, ce dispositif a été activé pour l'UE *Ethique de l'assurance*.

En ce qui concerne l'encadrement du stage d'intégration et l'encadrement de l'épreuve intégrée, le taux d'encadrement a été revu à la hausse il y a deux ans.

Toutefois, il n'y a pas de mesures particulières d'aide à la réussite en dehors des dispositifs ci-dessous, déjà décrits dans ce rapport :

- les méthodologies d'apprentissage ;
- les séances de rétroaction ;
- le processus d'évaluation formative et continue corrélé à un contrôle de l'assiduité des étudiants aux activités d'enseignement.

4.3.5. ÉTUDIANTS AYANT DES BESOINS PARTICULIERS

Le bâtiment de l'implantation de Woluwe-Saint-Pierre n'a pas été conçu pour accueillir des personnes à mobilité réduite. Toutefois, le nouveau bâtiment acquis par l'EPFC répondra aux normes en vigueur en la matière.

L'EPFC accueille par contre dans certaines de ses formations (exemple : Bachelier en informatique) des étudiants sourds et malentendants ; le service social Promofor joue le rôle d'interface entre l'organisme qui accompagne ces étudiants et les équipes pédagogiques concernées.

4.4 ANALYSE DES DONNÉES NÉCESSAIRES AU PILOTAGE DU PROGRAMME

Chaque direction pédagogique dispose - pour piloter sa section - de différentes données chiffrées pour mieux cerner les profils des étudiants :

- les données globales éditées par le Service statistique : portrait statistique annuel, enquête sociologique ;
- l'enquête sur le devenir des diplômés (enquête externalisée et confiée à Sonecom) ;
- le taux de remplissage de toutes les classes constituant une section, fourni à chaque rentrée par le département Inscriptions ;
- la base de données interne consultable via des outils de reporting adaptés aux spécificités de chaque section (requêtes Crystal Report).

Malgré ces différentes données chiffrées, des outils plus fins et adaptés à chaque section pourraient s'avérer utiles en vue d'un pilotage plus efficient.

4.4.1 CARACTÉRISTIQUES DES PARCOURS D'ÉTUDIANTS INSCRITS DANS LE PROGRAMME

Taux de réussite

Le taux de réussite moyen⁴⁰ en Bachelier en Assurances à l'EPFC s'élève à **90,8 %**, soit légèrement supérieur à la moyenne générale de l'EPS qui est de 86 %.

Durée moyenne des études

La durée moyenne des études dans le Bachelier en Assurances est de 3,4 ans ; l'étalement du cursus variant de 3 à 6 ans.

4.4.2 CARACTÉRISTIQUES DES DIPLOMÉS

Avec 30 nouveaux étudiants inscrits en moyenne par an, et 10 étudiants diplômés par an, on peut estimer qu'un étudiant sur trois inscrit en 1^{ère} année de Bachelier en Assurances à l'EPFC sortira avec un diplôme.

INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE DES DIPLOMÉS

Pour rappel, les métiers liés au domaine des assurances (employés de compagnie d'assurance et gestionnaire de sinistre notamment) constituent une **fonction dite critique** par l'Observatoire bruxellois de l'Emploi⁴¹. Cet organisme inventorie les métiers qui présentent des difficultés de recrutement (en fonction critique ou en pénurie) depuis 1998 afin d'alimenter la réflexion sur l'inadéquation entre l'offre et la demande du travail qui constitue un obstacle à l'insertion professionnelle et au développement économique de la Région.

Les postes d'**employés de compagnie d'assurance** sont en fonction critique pour une raison qualitative, c'est-à-dire qu'il est jugé difficile de trouver un bon candidat pour le poste envisagé car il existe une disparité entre les exigences des employeurs et le profil des chercheurs d'emploi.

⁴⁰ Voir [Annexes\A. Informations statistiques\BAO ETNIC\comparaison réussite](#) : Il s'agit des notes attribuées à chaque UE divisées par le nombre d'inscrits auquel a été soustrait le nombre d'étudiants ayant abandonné au 5/10^e.

⁴¹ <http://imtb.actiris.be/Pages/JoblmtDescription.aspx?profession=340>

La fonction de **gestionnaire de sinistres** est elle aussi jugée comme une fonction critique tant pour des raisons qualitatives que quantitatives.

En vue d'enrayer la potentielle pénurie d'ordre qualitative, ainsi que pour continuer à répondre aux exigences du secteur, il est primordial que le programme soit en adéquation avec l'évolution du marché.

L'EPFC en tant qu'institution ne se charge pas d'aide à la recherche d'emploi ; par contre, l'EPFC peut, pour la recherche d'emploi, se reposer sur le service social Promofofor.

En effet, Promofofor propose différents services aux étudiants : accompagnement à la recherche d'emploi, bilan de compétences, détermination du projet professionnel, rédaction de CV, lettre de motivation et préparation aux entretiens d'embauche.

En outre, Promofofor propose un accompagnement personnalisé aux étudiants qui en font la demande ou peut mettre en place avec tout chargé de cours ou toute direction pédagogique qui en fait la demande une collaboration sous forme de séances d'information.

EVALUATION

La mise à l'emploi des diplômés s'élève à **95 %**, et parmi ceux-ci **89,5%** travaillent dans le domaine des assurances.

Ils étaient déjà plus de 70% à travailler au cours de leurs études.

L'aide à la recherche d'emploi n'est donc pas une mission primordiale pour les étudiants d'Assurances.

Ainsi les résultats quant à leur connaissance du service Promofofor sont assez parlants : **79 % des étudiants de 2^{ème} et 3^{ème} ne connaissent pas** Promofofor, de même que **81 %** des étudiants de 1^{ère}. Ajoutons que les étudiants ayant cours en soirée, ils ont difficilement accès aux permanences de la cellule.

ACTIONS

29. développement d'outils de pilotage adaptés aux besoins de chaque section.

5. L'ÉTABLISSEMENT A ÉTABLI L'ANALYSE DE SON PROGRAMME ET CONSTRUIT UN PLAN D'ACTION VISANT SON AMÉLIORATION CONTINUE

5.1 MÉTHODOLOGIE DE L'ÉVALUATION

La Commission d'autoévaluation (CAE) a été mise en place en novembre 2015 et rassemble deux chargés de cours, la secrétaire de section, la directrice pédagogique, trois étudiants et la coordonnatrice qualité ; son fonctionnement est défini par un ROI⁴².

2014-2015 : préparation de la phase interne et récolte de données

Novembre	Réunion de préparation avec la direction pédagogique du bachelier : mise au point par rapport au calendrier, à la méthodologie, ...
Janvier	Révision et adaptation des questionnaires destinés aux étudiants par la direction, le secrétariat et des chargés de cours.
Mars	Passage dans les classes pour proposer le questionnaire aux étudiants Séance d'information pour les chargés de cours à propos de la démarche Qualité
Mai	Envoi des liens vers les enquêtes en ligne pour les étudiants diplômés Campagne de recrutement des étudiants pour la CAE
Juin	Traitement des résultats des enquêtes

2015-2016 : phase interne

Octobre	Retour de la coordonnatrice qualité de son congé de maternité
Novembre - Décembre	<ul style="list-style-type: none"> ○ Constitution de la Commission d'autoévaluation ○ Réunion de la CAE autour des résultats des enquêtes ○ Envoi de demandes ponctuelles aux différents services internes en vue d'obtenir des informations actualisées ○ Envoi de la récolte de données statistiques ETNIC à l'AEQES
Janvier- Avril	<p>Cinq réunions sont organisées. Chacune porte sur un des critères du référentiel :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 6 février : politique et gouvernance • 5 mars : pertinence du programme • 26 mars : cohérence du programme • 12 avril : efficacité et équité du programme • 30 avril : analyse SWOT et plan d'actions <p>Des documents préparatoires sont envoyés avant chaque réunion afin que les membres prennent connaissance de l'ordre du jour. Le PV de la réunion est une pré-rédaction du critère traité lors de la réunion, ce qui permet une validation progressive du travail de la CAE.</p>
Mai	Validation du dossier d'autoévaluation par le Conseil de direction (cf ROI de la CAE)

⁴² [ROI CAE](#) pour le Bac Assurances, accessible en Annexe D/Démarche qualité. Tous les documents cités dans ce chapitre sont rassemblés dans ce répertoire.

IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES (HORS CAE)

- **Conseil de direction**
La coordonnatrice a pu s'entretenir avec l'ensemble des membres du Conseil de direction pour aborder certains points spécifiques (informatique, finances, communication, ressources humaines, direction générale). Par ailleurs, collégialement, le Conseil de direction est régulièrement informé de l'état d'avancement des différents audits et valide tous les documents destinés à l'AEQES.
- **Directeur du département Étudiants**
La coordinatrice a, depuis janvier 2016, un interlocuteur privilégié en la personne du directeur du département Étudiants. Ensemble, ils mettent au point le calendrier et l'avancée du travail ainsi que la présentation de ces différents points au Conseil de direction.
- **Responsable du Service statistiques**
Il intervient pour l'analyse des données recueillies lors des enquêtes en ligne (logiciel Lime Survey) ; il récupère les flux de données et les traite dans un logiciel spécifique (SPSS). Il participe également à la mise en ligne des sondages en vérifiant la syntaxe des réponses et la logique des questions.
- **Département Informatique**
Il gère les aspects techniques liés à l'hébergement des enquêtes de satisfaction, participe au recueil des données statistiques nécessaires pour constituer la boîte à outils et met à disposition de la CAE un répertoire partagé de type «cloud ».
- **Agent Qualité de la FELSI**
Elle apporte un soutien méthodologique à la coordonnatrice pour décoder les indicateurs du référentiel et apporter des informations actualisées par rapport aux nouvelles procédures Qualité.

ÉVALUATION

Pour ce quatrième exercice d'évaluation, l'EPFC a pu compter sur la capitalisation d'un grand nombre d'outils développés lors du premier audit (enquêtes, présentations, etc.), ceci d'autant plus aisément que la coordonnatrice qualité est en place dans l'établissement depuis septembre 2013.

L'utilisation du référentiel de l'AEQES a facilité la rédaction des parties descriptives avant la tenue des réunions et a permis à la CAE de se concentrer sur les aspects prospectifs.

ACTION

Cf. actions n° 3, 4, 5 et 29.

5.2 ANALYSE SWOT

Cette analyse SWOT est le fruit d'une réflexion collective réalisée en conclusion des quatre premiers critères du référentiel.

Les items apparaissant en gras et verts sont ceux pour lesquels des actions ont été proposées dans le plan d'action qui fait suite.

Forces	<ol style="list-style-type: none"> 1. Chargés de cours = professionnels de métier → contenus de cours actualisés 2. Méthodologies d'apprentissage 3. Taux de mise à l'emploi élevé 4. Montant des frais d'inscription modéré 5. Enseignement modulaire 6. Horaire décalé (2 soirs + 1 matinée) 7. Stages débouchant régulièrement sur un contrat 	Faiblesses	<ol style="list-style-type: none"> 1. Faible visibilité du Bachelier en Assurances 2. Peu de réunions pédagogiques (experts + soirée) 3. Faible intégration de la plateforme pédagogique Moodle
Opportunités	<ol style="list-style-type: none"> 1. L'extension des règles de conduite MiFID au secteur des assurances: intégration de ces directives européennes dans la législation belge → l'accès à la profession plus réglementé et plus exigeant → valorisation du diplôme. 2. Acquisition d'un nouveau bâtiment : visibilité accrue, ressources matérielles accrues, confort des étudiants et des chargés de cours accru, ... 	Menaces	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elargissement de l'enseignement modulaire à tout type d'enseignement : → perte de la spécificité de l'EPS 2. Restructuration profonde et évolution du marché des assurances

Le Bachelier en Assurances est un cursus porteur comme en témoigne le taux de mise à l'emploi élevé. Toutefois, il ne bénéficie pas de la visibilité attendue, notamment auprès des bureaux de courtage. A l'EPFC, l'équipe pédagogique est principalement constituée de chargés de cours issus du monde de l'assurance : il en résulte des activités d'enseignement où théorie et pratique s'équilibrent – ce qui, indéniablement, contribue à donner du sens à ces dernières – et où les contenus sont actualisés pour demeurer en phase avec le profil professionnel visé. Les méthodologies d'apprentissage privilégiées par l'établissement sont par ailleurs adaptées à un public adulte. L'équipe pédagogique est néanmoins consciente qu'il y a des actions à entreprendre pour améliorer la communication au sein de la section.

Si cet exercice d'autoévaluation a fourni l'opportunité à l'équipe pédagogique – en s'appuyant sur les enquêtes de satisfaction et en bénéficiant du précieux concours des étudiants qui se sont portés volontaires pour faire partie de la CAE - de mener une réflexion sur son organisation et ses pratiques, il a également amené celle-ci à s'inscrire dans une dynamique prospective. Il en ressort que l'extension des règles de conduite MiFID au secteur des assurances a été identifiée comme une opportunité dans la mesure où elle est susceptible d'entraîner, au niveau des ressources humaines, la recherche de profils plus qualifiés. Dans cette perspective, être détenteur d'un diplôme de Bachelier en Assurances constituerait un atout important.

Par contre, l'évolution du marché des assurances – les changements structurels opérés par les acteurs du secteur pour asseoir notamment leur position dans le contexte d'un marché plus globalisé – a été identifiée comme une menace potentielle à l'heure actuelle dans la mesure où le programme n'est pas en parfaite adéquation avec celle-ci. Dès lors, l'équipe pédagogique estime que pour neutraliser cette menace, voire la transformer en opportunité à moyen terme, le programme du

bachelier en assurances devrait faire l'objet d'une révision.

Enfin, l'acquisition d'un nouveau bâtiment constitue sans conteste une opportunité puisqu'elle permettra à l'EPFC de remédier aux faiblesses de son infrastructure actuelle (absence de salle d'études, de cafétéria ; salle de profs exiguë, ...).

5.3 PLAN D' ACTIONS

Quatre axes ont été définis afin de classer les actions jugées prioritaires par la CAE.

Axe 1 : améliorer la cohérence et la pertinence du programme			
Critère du référentiel	Description des actions	Responsable	Echéance
1.3 Elaboration, pilotage et révision périodique du programme	Action n°6 : Déploiement d'un mécanisme d'évaluation systématique des enseignements par les étudiants au sein de tous les bacheliers.	Conseil de direction Direction pédagogique	Expérience pilote en 2016 – étendue progressivement à l'ensemble des bacheliers à l'horizon 2018
1.4 Information et communication interne	Action n°9 : Alimentation systématique de la plateforme Moodle en contenus par les chargés de cours.	Direction pédagogique Equipe pédagogique	
3.2 Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage	Action n°24 : Mise en place de séances de « répétition » de la présentation orale de l'épreuve intégrée	Chargé de cours EI	(action déjà réalisée en 2015-16)
3.1 Acquis d'apprentissage du programme	Action n°19 : Élaboration d'une grille d'évaluation – où chaque acquis d'apprentissage est décliné en sous-objectifs – pour chaque UE déterminante.	Direction pédagogique et équipe pédagogique	(action déjà réalisée en 2015-16)
3.1 Acquis d'apprentissage du programme	Action n°20 : Élaboration d'une grille d'évaluation – où chaque acquis d'apprentissage est décliné en sous-objectifs – pour chaque UE non déterminante.	Direction pédagogique et équipe pédagogique	fin 2016-17
2.1.3 Articulation du programme avec les milieux socioprofessionnels	Action n° 13 : Modification du dossier pédagogique de la section notamment en y intégrant un aspect courtage vers les grandes entreprises.	Conseil général de l'EPS	

3.2 Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage	Action n°21 : Renforcement du développement des aptitudes communicationnelles par une multiplication des stratégies déjà développées au sein de certaines UE.	Equipe pédagogique	
3.2 Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage	Action n°22 : Accompagnement de certains chargés de cours - confrontés à la problématique de la taille du groupe - en vue de faciliter une intégration optimale des méthodologies d'apprentissage	Direction pédagogique	

Axe 2 : renforcer et pérenniser les liens avec le monde professionnel			
Critère du référentiel	Description des actions	Responsable	Echéance
2.1.3 Articulation du programme avec les milieux socioprofessionnels	Action n°15 : Maintien des liens avec les organismes officiels ou les instances professionnelles du monde l'assurance.	Direction pédagogique et équipe pédagogique	En cours à pérenniser
2.1.3 Articulation du programme avec les milieux socioprofessionnels	Action n°14 : Invitation d'intervenants extérieurs.	Direction pédagogique et équipe pédagogique	En cours à pérenniser
2.1.4 Flexibilité des parcours d'étudiants (Poursuite/reprise d'études/passerelles)	Action n°16 : Diffusion d'information relativement aux passerelles permettant d'accéder à des masters lorsque les travaux de l'ARES seront clôturés	Direction pédagogique Secrétariat pédagogique	
2.1.4 Flexibilité des parcours d'étudiants (Poursuite/reprise d'études/passerelles)	Action n°17 : Diffusion d'information relativement aux formations complémentaires dispensées par des académies et reconnues par le secteur professionnel.	Direction pédagogique Secrétariat pédagogique	Fin 2016-17

Axe 3 : améliorer la communication			
Critère du référentiel	Description de l'action	Responsable	Echéance
1.1 Politique de gouvernance	Action n°2 : Mise en place une délégation étudiante.	Direction pédagogique	Octobre 2016
1.4 Information et communication interne	Action n°7 : Organisation de réunions pédagogiques pour renforcer la coordination pédagogique et faciliter l'intégration des chargés de cours nouvellement arrivés au sein de la section	Direction pédagogique	Septembre 2016
1.4 Information et communication interne	Action n°10 : Mise en ligne sur les valves de Moodle des résultats aux épreuves finales et des formulaires de prises de rendez-vous « réinscriptions ».	Secrétariat pédagogique	Juin 2016
2.2 Information et communication externe	Action n°18 : Envoi d'une note concise d'informations à destination des départements des ressources humaines des compagnies d'assurances et des courtiers, ainsi que vers FEPRABEL et ASSURALIA, et ce, afin de renforcer la visibilité du diplôme auprès des acteurs du secteur professionnel.	Direction pédagogique Secrétariat pédagogique	2016-17
1.4 Information et communication interne	Action n°8 : Elaboration et publication sur l'extranet d'un « Welcome pack » fournissant aux chargés de cours tant des informations administratives liées à leur carrière que des informations d'ordre organisationnel (listes de présences, reproduction des supports de cours,...).	Conseil de direction	Septembre 2017
1.4 Information et communication interne	Action n°12 : Création d'une rubrique sur le site internet de l'EPFC et organisation de séances d'information préalables à la rentrée académique afin de renforcer la communication relative aux mécanismes tels que le schéma de capitalisation, le statut des unités déterminantes et leur contribution dans la détermination de la mention finale, la valorisation des acquis de l'expérience.	Direction pédagogique Département communication	Septembre 2017
4.1 Ressource humaines	Action n°25 : Inviter les chargés de cours à alimenter leur profil sur la plateforme pédagogique Moodle.	Direction pédagogique	Septembre 2016

1.1 Politique de gouvernance	Action n°1 : <i>Au niveau de l'établissement</i> : mise en œuvre d'une démarche réflexive visant à l'élection de valeurs-clés, spécifiques et fédératrices qui feront, dans un second temps, l'objet d'une stratégie de communication tant interne qu'externe.	Conseil de direction	
3.2 Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage	Action n°23 : Démarches auprès de la FSMA pour obtenir la certification PCP.	Direction pédagogique	Juin 2018

Axe 4 : améliorer, s'approprier et pérenniser la démarche Qualité			
Critère du référentiel	Description des actions	Responsable	Echéance
1.2 Gestion de la qualité	Action n°3 : Poursuite de la coordination pédagogique entre les différentes directions pédagogiques ; celle-ci facilitant la mise en œuvre des actions d'amélioration transversale	Direction pédagogique et équipe pédagogique	En cours à pérenniser
1.2 Gestion de la qualité	Action n°4 : Mise en exergue d'actions d'amélioration transversale et implémentation de celles-ci dans les cursus d'enseignement supérieur. La coordonnatrice qualité va mettre en lumière les points à améliorer, communs aux bacheliers évalués, en utilisant les résultats des enquêtes menées auprès des étudiants en préparation de la phase interne	Direction pédagogique et équipe pédagogique	En cours à pérenniser
1.2 Gestion de la qualité	Action n°5 : Mise en place d'indicateurs d'évaluation (indicateurs fonctionnels, indicateurs de résultats) pour mesurer l'impact des actions menées	Direction pédagogique Secrétariat pédagogique	
4.4 Analyse des données nécessaires au pilotage	Action n°29 : développement d'outils de pilotage adaptés aux besoins de chaque section	Direction pédagogique Secrétariat pédagogique	Fin 2016-17