



Institut des Carrières
Commerciales
Ville de Bruxelles

Enseignement de la Ville de Bruxelles



Plan de suivi du bachelier assistant de direction Institut des Carrières Commerciales (ICC - 2015-2016)

**Directeur adjoint,
Monsieur Christopher Gérard**

**Coordinateur qualité,
Monsieur Thierry Van Beers**

Le 17 décembre 2015



Institut des Carrières
Commerciales
Ville de Bruxelles

Table des matières

I. Commentaire général	p.3
a) Autoévaluation et plan d'action	p.3
b) Apport des analyses et recommandations des experts	p.5
c) Stratégie en matière de qualité et priorités	p.6
II. Tableau de synthèse des actions	p.7



Institut des Carrières
Commerciales
Ville de Bruxelles

I. Commentaire général

a) Autoévaluation et plan d'action

Une amélioration continue des procédures administratives et pédagogiques, fruit de la réflexion et des expériences de toute l'équipe, est en cours depuis des années, en fait bien avant le début de la procédure de qualité. Le passage aux procédures électroniques (journal de classe par exemple), l'établissement d'un parcours personnalisé pour chaque étudiant depuis 2008 (système d'organigramme reprenant la formation et les unités de formation choisies et permettant d'avoir une vision précise et en temps réel de la situation de l'étudiant), les grilles d'évaluation pour l'épreuve intégrée ou l'usage généralisé de la plateforme pédagogique Claroline témoignent de cette volonté d'adaptation permanente de l'ICC.

La plateforme Claroline est ainsi devenue au fil du temps la principale source d'information et le principal outil de communication, non seulement pour les étudiants, mais aussi pour les professeurs.

En ce qui concerne les méthodes d'enseignement, les cours de l'ICC sont axés sur les travaux pratiques, effectués en auditoire ou à domicile par les étudiants, seuls ou en groupe. L'auto-évaluation formative constitue une composante majeure du cours en s'articulant autour de grilles de critères pertinents. La pédagogie est active et participative en complément d'un volet plus explicatif et réflexif dispensé par le professeur. L'institut se veut aussi en dialogue permanent avec les étudiants.

Nous reproduisons ci-après notre tableau SWOT (forces–faiblesses–opportunité–risques) récapitulatif actualisé.

Recommandations

1. Plus grande implication des étudiants
2. Accroissement de la coordination entre chargés de cours pour rendre la formation encore plus cohérente et pour sensibiliser davantage les divers acteurs à la notion de qualité comme aux démarches qui en résultent
3. Constitution d'un réseau des étudiants diplômés (via Facebook, etc.)
4. Accroissement des contacts avec le monde de l'entreprise
5. Accroissement des visites en entreprise et du nombre de formations dispensées par des agents des secteurs public et privé
6. Saisie de l'autorité compétente pour améliorer l'état général du bâtiment
7. Saisie de l'autorité compétente pour améliorer le parc informatique et le mode de gestion dudit parc (GIAL)
8. Poursuite de l'automatisation partielle des évaluations sommatives en utilisant les TICE, de manière à les faire réaliser hors cours, augmentant d'autant la part du pédagogique et de la remédiation
9. Poursuite du travail d'information continue de nos collaborateurs en matière de culture "qualité" : entretien du site web existant, rappel des bonnes pratiques "qualité" dans les notes de service, et séances de sensibilisation en cours d'année
10. Pratique partielle de l'auto-évaluation des exercices, travaux et contrôles de compétences par les étudiants eux-mêmes, de manière à renforcer leur sentiment de contrôle et leur motivation, diminuant ainsi les plaintes et recours
11. Etablissement d'une charte Qualité incluant droits et devoirs de chacune des parties (étudiants et enseignants) avec leurs niveaux de qualité respectifs, les contrôles et les procédures de réajustement
12. Développement du tutorat pour les projets de groupe
13. Développement des mises en situation et analyse de cas par situation-problème
14. Développement du caractère plus pratique des cours, e.a. pour les langues (anglais et néerlandais pourraient être davantage poussés) via des logiciels d'apprentissage assisté par ordinateur, ou encore les applications web (encore étudiées de façon trop superficielle par rapport à leur place réelle dans l'entreprise).

b) Apport des analyses et recommandations des experts

Les pistes suggérées par le comité des experts lors de leur visite du bachelier en informatique de gestion (juin 2011) ont fait l'objet d'une réflexion suivie d'actions adaptées aux différentes sections, à savoir :

- Le renforcement de la coordination des équipes pédagogiques et du travail en commun
- La systématisation de l'utilisation de la plateforme Claroline, devenue la source incontournable d'information pour tous les acteurs de l'ICC
- La systématisation de l'usage de tables de matières et de bibliographies en ligne
- Le développement du contenu et de la structure des supports de cours
- La création des fiches pédagogiques par UF
- Le développement, dans la mesure du possible, du feedback individualisé
- Une meilleure intégration des étudiants dans les projets et l'apprentissage de l'auto-estimation du temps nécessaire à ces derniers
- L'amélioration continue du site et unification de l'image de l'ICC pour en accroître la visibilité
- Le développement de la compréhension de la structure modulaire parmi les étudiants
- Le développement d'un double processus d'évaluation : des UF par les étudiants et des étudiants par les professeurs
- La révision complète de la procédure d'inscription aux Epreuves intégrées (EI) et du choix du sujet de ces dernières
- L'introduction du e-learning pour les UF de langues et de bureautique
- La révision complète de la procédure relative aux stages d'insertion et d'intégration
- L'automatisation partielle de la procédure d'inscription (en phase de test pour les anciens étudiants dès septembre 2014).

Lors de la visite des experts externes liés au cursus Assistant – Secrétariat de direction en juin 2015, ceux-ci ont aussi souligné les principaux défis pour les prochaines années que sont l'amélioration de la coordination pédagogique, la percolation d'initiatives pédagogiques très intéressantes dans un nombre plus important de cours (et qui pourraient permettre aux étudiants de mieux atteindre les objectifs dans les cours de langues et l'épreuve intégrée) et une plus grande association du monde professionnel aux activités pédagogiques et au pilotage du programme. Ils ont également recommandé de développer une dimension internationale au programme de manière appropriée au public-cible et de favoriser l'implication des étudiants dans les instances de gestion.

Enfin, nous avons trouvé dans l'analyse transversale différents éléments pouvant contribuer au bon développement de nos objectifs.

c) Stratégie en matière de qualité et priorités

Dans le cadre d'une généralisation de la démarche qualité, l'ICC poursuit le travail d'information continue de ses collaborateurs en matière de culture qualité : entretien du site web existant, rappel des bonnes pratiques qualité dans les notes de service et séances de sensibilisation en cours d'année, contrôles et réajustements, établissement d'une charte qualité incluant droits et devoirs de chacune des parties (étudiants et enseignants).

Les pratiques innovantes de l'ICC, outre l'usage systématique de la plateforme pédagogique Claroline, sont :

- Le recours croissant à l'e-learning
- La participation des étudiants dans l'élaboration des évaluations, de manière à renforcer leur sentiment de contrôle
- L'usage croissant de l'autoévaluation des acquis par les étudiants eux-mêmes ;
- Le monitorat
- L'individualisation des parcours d'apprentissage
- L'insertion des exigences liées aux épreuves intégrées dans le maximum d'unités de formation (respect des normes dactylographiques, de l'orthographe, de la grammaire, de la ponctuation et de la typographie dans les écrits, et recours systématique aux présentations devant la classe des travaux individuels ou de groupe).

Le projet de l'école présenté en séance plénière le 30 septembre 2015 soulignait comme points essentiels à développer :

- Une meilleure coordination et une mise en valeur optimale des initiatives pédagogiques
- Une réflexion de chacun sur le taux massif d'abandon des étudiants
- Le recours accru à la plate-forme Claroline, à l'e-learning, au tutorat, au monitorat (travail de groupe), à des projets accessibles, aux bilans permanents et à la multiplication des formes d'enseignement
- Un suivi plus approfondi et personnalisé des étudiants
- Une organisation de la remédiation axée sur le français comme langue étrangère, sur les méthodes de travail, sur la gestion mentale et la pnl (programmation neurolinguistique) et sur des permanences de personnes ressources
- La motivation maximale de l'équipe des acteurs de l'école entraînant connaissance et estime de soi.

II. Tableau de synthèse des actions

Axe 1 : organisation de l'école : école participative et communication entre acteurs et l'école

Objectifs /Recommandations	Actions	Priorité */**/**	Réalisation / échéances	Résultats attendus	Responsable(s)	Conditions de réalisation
Accroître la coordination entre chargés de cours	Communiquer à partir de début d'année scolaire entre chargés de cours et Direction	***	En cours	Renforcer la cohérence de la formation et sensibiliser davantage les divers acteurs à la notion de qualité comme aux démarches qui en résultent	Direction	Disponibilité des organisateurs et des chargés de cours
Constitution d'un réseau des étudiants diplômés (via Facebook, etc.)	Actualiser les adresses des étudiants diplômés pour les contacter et les inviter aux événements de l'école	***		Susciter leur participation à la vie de l'école et permettre à l'ICC de s'ouvrir sur un monde professionnel proche	Coordinateur de section	Disponibilité du coordinateur de section et des anciens étudiants visés

Tableau des actions

Axe 2 : organisation des cours, des stages et de l'épreuve intégrée : préparation et soutien optimaux des étudiants

Objectifs /Recommandations	Actions	Priorité */**/**	Réalisation / échéances	Résultats attendus	Responsable(s)	Conditions de réalisation
Accroissement des contacts avec le monde de l'entreprise et de la dimension internationale du programme	Centraliser l'information sur les lieux de stage Favoriser l'ouverture vers des stages dans les autres régions du pays	***	Année scolaire 2016-2017	Permettre aux étudiants de s'ouvrir à un monde professionnel plus large et diversifié Contribuer au rayonnement de l'école	Direction et enseignants responsables des stages	Disponibilité des acteurs concernés
Accroissement des visites en entreprise et du nombre de formations dispensées par des agents des secteurs public et privé (aspect professionnalisant de la formation)	Sélectionner, contacter et aller visiter les entreprises	**	Année scolaire 2017-2018	Rendre la collaboration de l'ICC avec les partenaires extérieurs plus étroite et efficiente et professionnaliser d'avantage encore le programme	Direction et chargés de cours	Disponibilité des chargés de cours

Tableau des actions

Axe 3 : pédagogie : enseignement interactif de qualité et modernisation des méthodes pédagogiques

Objectifs/ Recommandations	Actions	Priorité */**/**	Réalisation / échéances	Résultats attendus	Responsable(s)	Conditions de réalisation
Poursuite de l'information continue des collaborateurs de l'école en matière de culture qualité	Entretien du site web existant Rappel des bonnes pratiques qualité dans les notes de service et séances de sensibilisation en cours d'année	***	En cours	Développement de la culture d'amélioration continue de l'école	Direction et coordinateur qualité	Persévérance des organisateurs et disponibilité des organisateurs
Etablissement d'une charte Qualité pour les chargés de cours	Réaliser, publier et appliquer la charte	***	Charte existante	Favoriser un enseignement de qualité respectueux des étudiants	Direction, coordinateur qualité et chargés de cours	Persévérance et suivi des chargés de cours
Développement du caractère plus pratique des cours, e.a. pour les langues (anglais et néerlandais)	Via des logiciels d'apprentissage assisté par ordinateur, ou via les applications web (encore étudiées de façon trop superficielle)	***	2017-2018	Connaissance des langues plus approfondie et efficiente	Direction et chargés de cours	Persévérance et suivi des chargés de cours



Institut des Carrières
Commerciales

Ville de Bruxelles

Poursuite de l'automatisation partielle des évaluations sommatives	Par utilisation des TIC	***	En cours	Faire réaliser les évaluations hors cours et augmenter la part du pédagogique et de la remédiation	Direction et chargés de cours	Persévérance et suivi des chargés de cours
Pratique partielle de l'auto-évaluation des exercices, travaux et contrôles de compétences par les étudiants eux-mêmes	Par l'application de l'auto-évaluation en classe avec l'aide des chargés de cours	****	En cours	Renforcer le sentiment de contrôle et la motivation des étudiants, diminuant ainsi les plaintes et recours	Direction et chargés de cours	Persévérance et suivi des chargés de cours
Développement du monitorat pour les projets de groupe et des mises en situation et analyse de cas	Par l'application régulière et transversale du monitorat et des mises en situation	***	En cours	Augmenter la motivation des étudiants et l'aspect professionnel des cours	Direction et chargés de cours	Persévérance et suivi des chargés de cours



Institut des Carrières
Commerciales

Ville de Bruxelles