

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

### **RAPPORT D'ÉVALUATION**

#### **Institut des Carrières Commerciales (ICC)**

Comité des experts :

M. Fabrice HENARD, président

M. Philippe GERMAK, M. François NICOLLE, Mme Catherine POCHE, experts

**26 juin 2017**

## INTRODUCTION

L'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur (AEQES) a procédé en 2016-2017 à l'évaluation du bachelier en Comptabilité. Dans ce cadre, le comité des experts susmentionné<sup>1</sup>, mandaté par l'AEQES et accompagné par un membre de la Cellule exécutive, s'est rendu les 30 et 31 janvier 2017 à l'Institut des Carrières Commerciales (ICC). Le présent rapport rend compte des conclusions auxquelles sont parvenus les experts après la lecture du dossier d'autoévaluation de l'établissement et à l'issue des entretiens et des observations *in situ*.

Tout d'abord, les experts tiennent à souligner la coopération de la coordination qualité et des autorités académiques concernées à cette étape du processus d'évaluation externe. Ils désirent aussi remercier les personnes rencontrées au cours de la visite : 1 représentant des autorités académiques, 3 membres du personnel, 12 étudiants et 4 diplômés. Le comité précise ici qu'il n'a rencontré aucun représentant du monde professionnel.

Après avoir présenté l'établissement, le rapport revient successivement sur les constats, analyses et recommandations relatifs aux cinq critères du référentiel d'évaluation AEQES<sup>2</sup> (sur lequel s'est basé l'établissement pour mener son autoévaluation) :

- 1 la gouvernance et la politique qualité ;
- 2 la pertinence du programme ;
- 3 la cohérence interne du programme ;
- 4 l'efficacité et l'équité ;
- 5 la réflexivité et l'amélioration continue.

Enfin, le rapport se termine par une synthèse des forces, points d'amélioration, opportunités et risques, ainsi que des principales recommandations.

Ce rapport a pour objectif d'aider l'établissement à construire son propre plan d'amélioration et de mettre à disposition d'un large public une information sur le programme d'études évalué.

---

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

<sup>2</sup> AEQES, *Référentiel d'évaluation AEQES*, 2012, 4p. et AEQES, *Référentiel et guide de rédaction et d'évaluation*, 2012, 62 p. En ligne : [http://www.aeqes.be/infos\\_documents\\_details.cfm?documents\\_id=246](http://www.aeqes.be/infos_documents_details.cfm?documents_id=246) (consulté le 2 mars 2017).

## ***PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT***

Depuis 1902 à Bruxelles, l'Institut des Carrières Commerciales (ICC) est un établissement d'enseignement supérieur de promotion sociale organisé par la Ville de Bruxelles.

L'ICC propose quatre bacheliers : Droit, Assistant de direction, Informatique de gestion et Comptabilité. Ce dernier bachelier est orienté vers la gestion.

## Critère 1

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

Dimension 1.1 : Politique de gouvernance de l'établissement

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

Dimension 1.3 : Élaboration, pilotage et révision périodique du programme

Dimension 1.4 : Information et communication interne

## CONSTATS ET ANALYSE

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

1. Le comité des experts (ci-après « le comité ») reconnaît les efforts de l'ICC dans la qualité de la coordination de la section, alors que la fonction de coordinateur n'est pas officiellement désignée. L'équipe enseignante est capable de formuler des propositions d'amélioration sur le moyen terme et répondre de manière cohérente à des problèmes de gestion au quotidien. Cette équipe dispose aujourd'hui d'une image consolidée des forces et des faiblesses du bachelier en Comptabilité proposé à l'ICC. Le comité note que le besoin est né au sein de la direction de mieux connaître le positionnement d'une formation qui est largement dispensée dans plusieurs établissements d'enseignement supérieur de Bruxelles et sa région. Le comité estime que la désignation d'un coordinateur permettrait d'alléger la tâche de suivi assurée par le directeur de l'ICC et de mieux animer la formation. Le dynamisme actuel de l'équipe dépend pour le moment d'enseignants investis qui s'accordent naturellement. Cette conjonction de personnalités n'est pas forcément pérenne sans l'appui d'une coordination stable.
2. Le lien fort qu'entretient l'ICC avec son Pouvoir Organisateur (PO) est un atout pour ce bachelier. Des réflexions sont régulièrement conduites avec le PO sur l'opportunité de la formation dans la région de Bruxelles. La direction et le PO traitent ensemble les problèmes rencontrés (organisation, ciblage des étudiants, recrutement des enseignants). La communication est fluide entre l'établissement et le PO.
3. L'ICC organise une seule option pour le bachelier en Comptabilité : l'option gestion. La question de la pertinence de cette option n'est pas posée, ni par les enseignants ni par les étudiants. Pour autant, le comité constate que l'option fiscale semble avoir les préférences des employeurs. Les opportunités d'emploi semblent également plus nombreuses en fiscalité. Néanmoins, la prudence doit être de mise sur l'employabilité des diplômés de ce bachelier. Sans données précises sur leur destination et parcours professionnels, il est difficile pour la direction comme pour le comité de juger des performances de ce bachelier. Ce sera à la lueur des résultats de l'insertion que la direction pourra envisager éventuellement de modifier l'option.
4. Le comité constate que les valeurs de l'enseignement de promotion sociale (EPS) sont profondément ancrées au sein de l'équipe enseignante, qu'il soit externe ou permanent. Ce partage de valeurs contribue à un climat à la fois stimulant et serein pour les enseignants. Il les guide dans leurs réflexions et dans leurs pratiques relatives à la planification, l'organisation des modules ainsi que l'évaluation des étudiants.

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

5. A la lecture du dossier d'autoévaluation (DAE) et à la suite des entretiens menés lors de la visite de l'établissement, le comité comprend que l'ICC a su s'appuyer sur les évaluations précédentes (qui ont concerné les bacheliers en Informatique et en Assistant de gestion) pour améliorer la qualité de l'autoévaluation et disséminer le message sur l'opportunité que peut constituer l'évaluation externe du bachelier en Comptabilité. Ainsi, le site internet de l'ICC a été refondu suite à l'évaluation du bachelier en Informatique.

6. La démarche qualité est collectivement portée au sein de l'ICC. Pour autant, il n'existe pas de coordination qualité. La direction apporte son impulsion constante pour garantir que les conditions sont réunies pour garantir la qualité dont les étudiants de promotion sociale ont besoin. La Commission d'Évaluation Interne est activée, pas uniquement pour les besoins de l'autoévaluation exigée par l'AEQES. Elle est animée par le directeur-adjoint et coordonnée par un enseignant. La direction cherche à adopter les mécanismes qualité les plus efficaces, en tenant compte des possibilités des enseignants, qui interviennent souvent sur plusieurs établissements, et des professionnels, occupés par leurs activités en dehors de l'ICC. Le comité constate que la direction privilégie une approche pragmatique de la qualité, qui semble satisfaire les enseignants et les étudiants.
7. Le comité souligne que la Charte qualité de l'ICC est connue de la communauté enseignante et étudiante rencontrée. Elle est concise et affiche comme priorité première « l'adaptation des études aux besoins des étudiants ». C'est sous ce prisme que la direction intervient pour s'assurer que la promotion sociale répond aux besoins des étudiants sans pour autant sacrifier la qualité de cette formation, qui relève officiellement d'un niveau 6. Le comité conclut donc que les étudiants de cette formation sont pris au sérieux, au regard de leurs attentes, possibilités et contraintes, et des opportunités d'emploi auxquels ils pourront prétendre une fois diplômés. Cet état d'esprit irrigue l'ensemble de la communauté enseignante, y compris les intervenants externes.
8. Le comité estime cependant que la direction s'appuie encore trop fortement sur des présupposés sur la qualité, présupposés qui mériteraient d'être questionnés. Les besoins des étudiants en promotion sociale sont censés être connus, mais comme indiqué précédemment, les mécanismes d'assurance qualité en développement, et le feedback des étudiants et des employeurs ne sont pas systématiques ni collectivement analysés. Les pratiques en matière de qualité sont encore individuellement portées – d'autant que l'absence de coordination de section empêche leur formalisation et leur systématisation. La direction se prive de moyens d'assurer la pertinence de la formation aux besoins réels des étudiants aujourd'hui et demain dans la région de Bruxelles et au-delà. Actuellement, la cohérence emploi-formation reste mal maîtrisée (ce qui ne veut pas dire qu'elle n'existe pas, mais elle est peu connue de l'établissement), et il serait utile de mieux documenter le suivi des insertions comme la perception des employeurs. Cela relève de la mission de l'ICC, qui ne peut vivre « hors sol », surtout dans une zone où l'offre de formation en Comptabilité est importante. Le souci de la qualité témoigne d'une prise de conscience des évolutions qui conviendrait de poursuivre.
9. Le comité estime toutefois que la direction cherche à animer des réflexions stratégiques sur le bachelier et le devenir de la profession de comptable. Deux réunions sont organisées avec les enseignants par an – volontairement sans la présence de la direction. C'est une démarche prometteuse, méritant d'être poursuivie car elle permet d'instiller une approche collective dans une formation sans coordinateur. Ces réunions permettent également de réfléchir au-delà des prescriptions des dossiers pédagogiques.

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

10. Le bachelier en Comptabilité s'inscrit dans l'offre de formation de nature économique selon le profil souhaité par le PO.
11. L'ICC a développé l'évaluation des enseignements (EEE) pour l'ensemble des unités d'enseignements (UE), de façon à collecter un feedback systématique. Néanmoins, les résultats sont peu exploités, comme le reconnaît également le DAE, par manque de disponibilité des enseignants. Cette évaluation est jugée routinière, sans apporter de réelle valeur ajoutée. Aussi la direction lance-t-elle une réflexion sur une approche qui serait transférable à l'ensemble des bacheliers de l'établissement, en utilisant des questionnaires plus concis et relevant davantage de la logique du sondage.
12. Les dossiers pédagogiques et leur déclinaison en dispositifs d'apprentissage sont communiqués aux parties prenantes, enseignants et étudiants, par plusieurs canaux de communication. En revanche, le lien avec les milieux économiques restent ténus, et l'ICC n'a pas la possibilité d'identifier la pertinence de la formation aux besoins des employeurs, dont le recensement systématique n'est pas assuré, tout comme il a été déjà dit, la destination professionnelle des étudiants.

13. Le comité note que l'ICC indique dans son DAE qu'il n'existe aucun lien entre les évaluations externes menées par l'AEQES et l'élaboration des programmes, ces derniers étant imposées par le biais de dossiers pédagogiques. Le comité rappelle que la qualité d'une formation ne dépend pas seulement des contenus disciplinaires, mais d'un ensemble de facteurs comme le pilotage, l'assurance qualité, la stratégie de l'établissement. L'ICC a fait des progrès en ce sens, et s'est doté des moyens d'améliorer l'efficacité de ce bachelier, encore insuffisant.

#### **[Information et communication interne]**

14. La plateforme Chamilo (anciennement Claroline) est une plateforme visant à faciliter la mise en cohérence des pratiques et fluidifier la circulation de l'information. Elle est appréciée des enseignants et des étudiants. Elle convient particulièrement aux étudiants salariés, nombreux à l'ICC, qui ne peuvent consacrer un temps présentiel important avec leurs enseignants, ces derniers ayant également des contraintes horaires. Enfin, l'ICC ne disposant pas de bibliothèque, les étudiants ont accès à celle de la Haute Ecole Francisco Ferrer. Les enseignants déposent de nombreux documents sur la plateforme, les rendant ainsi accessibles à distance.
15. Même si les contacts informels sont prégnants à l'ICC, la plateforme constitue un canal d'échanges essentiel entre les étudiants et les enseignants, limitant les flux d'emails.
16. Les étudiants disposent en début d'année de l'ensemble des informations sous forme électronique, comme les fiches UE, les grilles d'évaluation et les procédures administratives.

### **RECOMMANDATIONS**

1. Porter la réflexion sur la pertinence de l'option gestion.
2. Professionnaliser la démarche qualité en désignant une personne chargée de la coordonner afin de renforcer le suivi des destinations des étudiants et de s'assurer de l'articulation du bachelier et des besoins du marché du travail, aujourd'hui et demain.
3. Assigner officiellement la fonction de coordinateur à un enseignant.
4. Développer les enquêtes de suivi d'insertion des étudiants, afin de mieux documenter leurs destinations professionnelles et jauger leurs performances sur le marché du travail. Point n'est besoin d'un arsenal d'outils : une enquête par email ou téléphonique devrait suffire pour apporter les données utiles. Leur communication sur le site internet servirait l'image de la formation.
5. Poursuivre la réflexion sur l'adaptation des questionnaires d'évaluation des enseignements, afin de remotiver les enseignants et les étudiants à mieux en percevoir l'intérêt. Il ne s'agit pas d'appliquer cette démarche par contrainte ou habitude, mais bien par intérêt pédagogique. Un pilote pourrait être testé sur une promotion, avant de l'élargir à l'ensemble des bacheliers de l'ICC.

## Critère 2

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

Dimension 2.1 : Appréciation de la pertinence du programme

Dimension 2.2 : Information et communication externe

## CONSTATS ET ANALYSE

### [Appréciation de la pertinence du programme]

1. Bien que le bachelier en Comptabilité est orienté vers la gestion, l'ICC tend à présenter la formation comme étant sans option. Les entretiens ont permis au comité de constater que les étudiants ne savent pas toujours identifier la spécificité de leur bachelier mais désirent, pour une grande majorité d'entre eux, occuper des fonctions dans les fiduciaires. Le comité estime que l'ICC devrait affirmer la spécificité de cette formation, au regard de l'importance de l'offre de formation en Comptabilité sur la région, déjà soulignée. Le comité juge qu'il existe un décalage entre les aspirations des étudiants et les offres d'emploi auxquels ils pourraient postuler.
2. La présence d'experts professionnels au sein de l'équipe enseignante est un atout ultérieur dont dispose l'établissement pour garantir la pertinence du bachelier au regard des besoins du marché du travail. Si leurs effectifs restent faibles, ils interviennent en bonne interaction avec les enseignants statutaires.
3. Cependant, le comité considère que certaines UE mériteraient d'être actualisés, voire réorientés, dans leur contenu (notamment, IPP et TVA). Un lien plus fort avec le marché du travail et les diplômés en poste permettrait d'identifier les aspects de la formation à améliorer.
4. Le comité constate que l'e-learning n'est pas encore développé au sein du bachelier, alors que la plateforme est d'usage courant à l'ICC. Il s'agit d'une opportunité à saisir, pour voir dans quelle mesure certains modules pourraient proposer une combinaison de cours en présentiel et à distance.
5. Le comité estime également que l'ensemble des enseignants doivent intégrer le fait que l'enseignement supérieur de promotion sociale relève du niveau 6 des cadres de qualification national et européen, et que le bachelier doit dès lors répondre aux attentes de ce niveau. Le défi est donc d'articuler la spécificité de l'enseignement en promotion sociale avec les niveaux requis en bachelier.

### [Information et communication externe]

6. Les objectifs et la spécificité de ce bachelier en Comptabilité sont diversement appréciés par les étudiants et les employeurs. Il manque une certaine cohérence dans les fonctions et les professions auxquelles ce bachelier destine les étudiants. Le comité constate que le sujet semble clair aux enseignants et à la direction, alors que la communication externe entretient un certain flou.
7. Les relations entre étudiants et enseignants sont fluides, de même qu'entre enseignants, malgré l'absence d'un coordinateur. En revanche, le comité souligne l'insatisfaction des étudiants de leurs relations avec le secrétariat. Les entretiens ont pointés que les étudiants ne s'estiment pas suffisamment écoutés et considérés comme des adultes en formation, qui ont leurs propres contraintes. Le comité reconnaît que la taille du secrétariat est réduite et que les tâches ne cessent de s'accumuler sur le personnel, qui s'applique comme il le peut. Les efforts pour accueillir les étudiants et construire avec eux le programme démontre leur engagement. Dans le quotidien, il est certain que l'ICC ne peut offrir un service de haut niveau. Une identification des « points durs » de l'accueil permettrait d'envisager les moyens d'amélioration, sans surcharger le personnel.
8. Une page Facebook a été créée et fait le pont entre la communication interne et externe, puisque tout le monde peut y avoir accès. Elle est régulièrement actualisée.

## RECOMMANDATIONS

1. Revoir la communication externe, sur les objectifs pédagogiques et professionnels du bachelier en Comptabilité. Il s'agit d'affirmer les atouts et les différences de cette formation et d'éclairer les étudiants sur les possibilités réelles offertes par cette formation.
2. Renforcer les échanges d'informations entre enseignants titulaires et intervenants externes, de façon à s'assurer que les UE soient correctement actualisées. Les modalités sont à définir par l'ICC. Il s'agit de trouver les moyens d'inciter les enseignants de matières fondamentales dans ce bachelier à garantir l'actualisation des UE, en échangeant de manière plus étroite et régulière avec ceux qui sont en prise avec la réalité.
3. Profiter des réunions biennuelles pour rappeler les exigences d'un enseignement supérieur et l'articulation avec les spécificités de l'enseignement de promotion sociale. Les pédagogies peuvent être adaptées, mais les objectifs en termes de niveau doivent se conformer à ceux des cadres de qualification nationaux et européens. Une vérification de cette conformité relève de la responsabilité de l'ICC.
4. Porter une réflexion sur la relation entre les étudiants et le secrétariat, animée par la direction.

### Critère 3

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

Dimension 3.1 : Les acquis d'apprentissage du programme

Dimension 3.2 : Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage

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

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

## CONSTATS ET ANALYSE

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

1. Le comité comprend le souci de l'ICC de proposer un parcours cohérent, alors que la tendance est au nomadisme des étudiants, inter-établissements, permis par la législation. Cette pratique serait particulièrement marquée dans la région de Bruxelles, dense en offres de formation de promotion sociale.
2. Le comité constate l'application stricte des dossiers pédagogiques qui semble ne laisser aucune marge de manœuvre à l'établissement. Or, ce dernier peut organiser le séquençage des modules, donner certaines priorités, infléchir le mode d'utilisation des 20% d'autonomie, et surtout réfléchir à la pédagogie la plus adéquate pour assurer la réussite des étudiants. Là encore, l'absence de coordination de section empêche l'animation d'une réflexion permanente sur le sujet de la pédagogie, et notamment sur l'atteinte des acquis d'apprentissage.
3. Les étudiants et les enseignants estiment que les acquis d'apprentissage sont clairement énoncés, compris et communiqués.
4. La relation avec le monde du travail reste peu développée, hormis lors des stages et des UE assurées par les intervenants externes. Il n'existe pas de temps d'échanges comme des séminaires ou des journées « portes ouvertes » avec les représentants du monde professionnel.
5. En matière linguistique, l'ICC coopère avec les centres de langues existants au sein de la Haute Ecole Francisco Ferrer. Le comité s'interroge toutefois sur la politique des langues menée par l'ICC. Il semble que les tests dispensaires sont relativement simples, ce qui entraîne un grand nombre d'étudiants dispensés des cours de langues. Le bachelier de l'ICC se situe dans une capitale internationale, où les opportunités de travailler en milieu multilingue sont nombreuses. Pourtant, il est difficile de comprendre si l'ICC et le bachelier en comptabilité affichent des priorités linguistiques (notamment en néerlandais et en anglais, qui dominent le marché). Il s'agit également de prendre en compte le contexte linguistique des étudiants, dont 40% n'ont pas le français comme langue maternelle (selon la direction, sur la base des enquêtes FWB).

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

6. Le comité souligne l'investissement personnel des enseignants et des intervenants externes pour préparer les étudiants à l'épreuve intégrée (entraînement à la partie orale de l'épreuve, notamment pour les nombreux candidats qui ne pratiquent pas le français comme langue usuelle) et les inciter à l'exigence de forme et de fond (respect des règles grammaticales et orthographiques, référencement des sources documentaires). Les étudiants reconnaissent l'investissement en temps des enseignants, également en dehors des horaires de la formation.
7. Le comité constate la capacité d'innovation des enseignants et des intervenants externes, pour susciter l'intérêt des étudiants et les motiver à poursuivre une formation exigeante (par exemple, à travers des jeux de rôle). Une mutualisation des bonnes pratiques serait nécessaire, pour que chaque enseignant bénéficie des innovations, qui relèvent de l'investissement individuel de chacun. Par exemple, un enseignant pratique la classe inversée en informatique, dans le bachelier informatique, et pourrait partager son expérience à l'ensemble des enseignants des bacheliers de l'ICC. La plateforme pourrait aussi être utilisée comme centre de ressources des pratiques pédagogiques innovantes.

8. Le comité constate que l' e-learning se développe lentement mais de manière continue dans ce bachelier et à l'ICC d'une manière générale. L'e-learning pourrait soutenir l'apprentissage, par exemple en proposant des exercices à faire à distance.
9. Les étudiants ne rencontrent pas de difficultés pour trouver des stages. Le problème se situe davantage au niveau du pilotage des stages que le comité estime trop concentré sur les mêmes enseignants : une seule responsable des stages chapeaute l'ensemble des stages de toutes les sections. Par ailleurs, la diversité des contenus des rapports étudiés par le comité reflète les compréhensions différentes des consignes selon les étudiants. Enfin, le comité a constaté un nombre significatif d'étudiants qui ne pratiquent durant leur stage que de l'encodage, alors que leur niveau bachelier suppose une diversification des tâches que les étudiants peuvent et doivent accomplir. L'encadrement des stages pourrait être renforcé, de façon à ce que le stage apporte satisfaction et développement professionnel pour des diplômés qui postuleront sur des métiers de niveau élevés.
10. Le comité considère que l'épreuve intégrée (EI) est bien suivie par un enseignant qui encadre les EI pour l'ensemble des sections. Cet enseignant mobilise ses collègues de telle sorte que les étudiants sont correctement préparés à l'épreuve (par exemple, quatre séances de présentation en public sont organisées dans l'année). Le passage de l'épreuve ne semblerait pas un défi pour les étudiants. Pourtant, le nombre d'étudiants ne soumettant par l'EI est en constante augmentation. L'épreuve semble éprouvante pour certains d'entre eux, contrairement aux opinions des enseignants qui cherchent à la dédramatiser. Il a été difficile pour le comité de comprendre si l'encadrement de l'EI apportait un avantage aux candidats. Il considère que le nomadisme des étudiants ne facilite pas la cohérence de l'accompagnement par les enseignants de ce bachelier. Il en résulte une certaine frustration, qui ne se transforme pas en démotivation grâce à leur foi dans les valeurs de la promotion sociale.

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

11. Malgré la disparition de la notion d'année et la modularité, l'ICC est parvenu à établir une progression logique entre les modules, censée faciliter l'apprentissage. Le comité relève cependant le besoin de mieux articuler les formations. Certains modules manquent de complémentarités et ne peuvent être bien maîtrisés sur si les étudiants comprennent l'interaction des domaines (comme la TVA et la comptabilité générale).
12. Les modules sont organisés de façon à traiter prioritairement la théorie, pour ensuite introduire la pratique progressivement. De la sorte, les étudiants acquièrent une solide base de connaissances, qui facilite d'autant la mise en pratique – et permet d'ancrer la formation au niveau 6 du cadre de qualification. Le comité salue la capacité des enseignants à employer des pédagogies innovantes (par exemple, via l'autoévaluation formative), y compris lors des enseignements de théorie, de façon à maintenir la motivation des étudiants. Ceci n'empêche pas, comme déjà souligné, le fort taux d'abandon ni l'allongement des études (quatre ou cinq ans au lieu de trois sont fréquents).
13. Les étudiants étant mobilisés quatre soirs par semaine, l'ICC a souhaité libérer le vendredi soir et le samedi, ce qui est apprécié des étudiants.
14. Les étudiants considèrent qu'ils devraient disposer des informations les plus actualisées avant leur stage d'intégration, de façon à profiter pleinement de cette période, relativement courte, en entreprise.
15. Le comité remarque que les enseignants évitent le doublonnage des cours et recherchent la transversalité entre UE. Cette approche est d'autant plus remarquable que les enseignants le font de manière spontanée et non sous l'impulsion d'un coordinateur de section ou de la direction. Le comité met en garde toutefois sur le fait que le bon climat de coopération entre enseignants est un atout pour la transversalité, mais qu'il dépend des individus et des aléas des recrutements.
16. Les enseignants incitent les étudiants à articuler leur stage avec l'EI, pour gagner en synergie.

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

17. Le comité souligne le souci de l'ICC de procéder aux évaluations des étudiants en dehors des heures de formation, ce qui privilégie les temps d'échanges, d'approfondissement et de remédiation avec les étudiants. L'usage systématique pour les évaluations formatives est encouragé par la direction.
18. Le comité note la pratique de l'autoévaluation des étudiants se développe, dans le souci de s'approprier la matière. Cette pratique est particulièrement adaptée aux étudiants adultes. Par ailleurs, des séances

collectives d'évaluations formatives sont régulièrement organisées durant l'année, pour les travaux de groupe.

19. Les étudiants connaissent à l'avance les modalités d'évaluation, bien que les grilles d'évaluation ne soient pas harmonisées entre enseignants. Ces derniers estiment que l'aide à la réussite telle qu'organisée à l'ICC (impliquant une individualisation de l'accompagnement des étudiants par les enseignants) favorise d'abord ceux qui sont présents aux cours.
20. Les modalités d'évaluation des EI sont claires et comprises. Les professionnels sont impliqués dans le soutien.
21. La direction s'assure, par des entretiens réguliers avec les enseignants et intervenants externes, que les évaluations sont cohérentes et exigeantes. Le comité salue l'engagement de la direction, tout au long de l'année, à assurer une qualité de traitement entre étudiants et rappelant aux enseignants les exigences de niveau de ce bachelier. Là encore, une coordination de section spécialiste en comptabilité, pourrait décharger la direction de cette tâche indispensable.
22. Le comité note, comme l'ICC, que l'absence élevée des étudiants, est le principal obstacle à la réussite de ce bachelier. C'est un facteur sur lequel l'établissement a peu de prise.

## *RECOMMANDATIONS*

1. Envisager l'intérêt de désigner un coordinateur de section, qui pourrait renforcer la mutualisation des pratiques pédagogiques, impulser l'e-learning de manière plus marquée qu'aujourd'hui.
2. Repenser l'encadrement des stages, en impliquant davantage les maîtres de stage et les encadrants de stage de l'ICC. Des outils simples de suivi permettraient d'améliorer le déroulement du stage et de contrôler la qualité des tâches effectuées par le stagiaire.
3. Renforcer les connaissances et la pratique des étudiants avant leur départ en stage, en mobilisant par la marge de manœuvre laissée aux enseignants.
4. Etudier les moyens d'assurer une présence plus régulière de représentants du monde professionnel durant l'année, par exemple par le biais de séminaires. Les membres de jury pour l'EI pourraient être également sollicités pour donner une conférence ou animer un temps d'échanges avec les étudiants.
5. Etablir une politique des langues, tant pour ce bachelier que pour les autres formations supérieures de l'ICC. Les métiers de comptabilité doivent être étudiés à l'aune des compétences requises aujourd'hui et demain, et la politique des langues devrait être cohérente avec la réflexion sur les compétences qui restent à mener dans ce bachelier.

#### Critère 4

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

Dimension 4.1 : Ressources humaines

Dimension 4.2 : Ressources matérielles

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

Dimension 4.4 : Analyse des données nécessaires au pilotage du programme

## CONSTATS ET ANALYSE

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

1. L'équipe enseignante est relativement stable. Les compétences des enseignants et des professionnels sont complémentaires, ce qu'apprécient les étudiants. Il n'y a pas de divergences, mais des approches différentes des mêmes sujets (l'un davantage pédagogique, l'autre plus ancrée sur le terrain).
2. Le directeur affiche une certaine latitude dans le recrutement. Il peut choisir et proposer des candidats au PO. Il a ainsi pu engager des juristes pour leur confier les UE de travaux pratiques. La direction souhaite clairement poursuivre la professionnalisation de l'équipe enseignante dans le bachelier en Comptabilité.
3. Le comité remarque que le secrétariat a dû créer ses propres outils de gestion, car ceux existant n'étaient pas adaptés à l'enseignement de promotion sociale (par exemple, créer un organigramme personnalisé des étudiants, numériser les attestations).

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

4. Les locaux sont de bonne qualité, l'environnement de travail est correct, même s'il ne permet pas le travail de groupe. Ils sont partagés avec la Haute Ecole Francisco Ferrer. Les deux établissements ont de bonnes relations, mais l'ICC n'a pas de maîtrise sur la gestion des locaux.
5. Les accès handicapés sont notoirement insuffisants, une mise aux normes exigerait des travaux coûteux et importants.
6. Les logiciels utilisés ne sont pas toujours ceux qu'emploient les entreprises actuellement. Certains sont devenus obsolètes (Bacchus, Noalis) et Winbooks n'est pas toujours connu des étudiants. D'autre part, les étudiants ne sont pas formés aux progiciels de gestion intégrée, ce qui serait un atout pour leur formation qui relève de la gestion. Le comité note que les enseignants s'efforcent de mettre des versions gratuites à disposition des étudiants, qui peuvent s'exercer chez eux ou en classe.
7. Déjà évoquée, la plateforme Chamillo est bien enrichie par les enseignants, qui y déposent de nombreux documents. Ceci pallie l'absence de bibliothèque et correspond aux usages des étudiants salariés, qui peuvent travailler selon leur rythme à partir des documents téléchargeables.
8. La maintenance du système informatique est assurée par une structure extérieure, le GIAL, sur laquelle l'ICC n'a aucune autorité. Cette situation pose un problème significatif, un équipement en panne n'étant pas immédiatement réparé. Ainsi la hotline ne fonctionne plus après 16 heures.

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

9. L'inscription en ligne fonctionne bien, elle est appréciée des étudiants dont la disponibilité n'est pas toujours adaptée aux horaires de secrétariat, bien que ce dernier soit ouvert tard en soirée. De même les étudiants disposent d'un journal de classe entièrement informatisé, tout comme le sont les attestations de réussite.
10. Le comité salue l'engagement personnel de l'ensemble des enseignants dans la réussite des étudiants. Ceux-ci bénéficient de conseils personnalisés, en classe ou par email ou par téléphone. La disponibilité des enseignants est remarquable.

11. Un dispositif d'aide à la réussite a été mis en place à l'ICC, animé par une enseignante du secondaire qualifiée en PNL et gestion mentale, qui assure deux permanences par semaine. Le comité ne peut se prononcer sur l'efficacité d'un tel dispositif (il permettrait la diminution des abandons). Le comité souligne le sérieux et l'engagement de la personne en charge du dispositif d'aide à la réussite. C'est un atout de l'ICC, qui devrait faire l'objet d'une communication externe.
12. L'ICC informe correctement les étudiants sur les possibilités de passerelle avec la Haute Ecole Francisco Ferrer, logée dans les mêmes locaux que l'ICC. Des accords sont passés entre les deux établissements. La communication auprès des étudiants pour être améliorée.
13. Les enseignants sont parvenus à créer un contexte de travail motivant, alors que l'ICC reçoit des étudiants qui rencontrent de nombreuses difficultés socioéconomiques et ont subi des échecs scolaires. Les valeurs de l'enseignement de promotion sociale, citées précédemment comme portées par l'équipe enseignante.

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

14. L'ICC utilise les données exigées par le PO.

***RECOMMANDATIONS***

1. Lancer rapidement une réflexion sur l'usage des logiciels de comptabilité et progiciel de gestion intégrée et adapter les enseignements en fonction de leur acquisition.
2. Poursuivre le développement de l'accompagnement à la réussite et recueillir des témoignages des étudiants qui ont réussi suite à leur accompagnement (pour évaluer l'impact de ce dispositif innovant et envisager son extension)

## Critère 5

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

Dimension 5.1 : Méthodologie de l'autoévaluation

Dimension 5.2 : Analyse SWOT

Dimension 5.3 : Plan d'action et suivi

## CONSTATS ET ANALYSE

### **[Méthodologie de l'autoévaluation]**

1. La démarche a été participative. Malgré la fatigue de l'évaluation mentionnée régulièrement par l'ICC, le résultat est convaincant.

### **[Analyse SWOT]**

2. Le SWOT du bachelier en Comptabilité a gagné en qualité, profitant des expériences des évaluations précédentes. Le comité estime que l'ICC identifie correctement ses forces et ses faiblesses, mais détecte moins ses marges de manœuvre. Malgré les contraintes imposées par la réglementation, l'ICC dispose de marges de manœuvre et d'une capacité d'innovation qu'elle devrait mettre en lumière et systématiser.

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

3. Il existe un plan d'action, mais non porté par une stratégie propre à l'établissement.

## **CONCLUSION**

L'ICC a amélioré sa politique qualité, par touches différentes, sans que la fonction soit assurée par un coordinateur qualité.

L'accompagnement à la réussite et l'individualisation des parcours de formations s'avèrent pertinents dans un contexte socioéconomique peu favorable. L'engagement des enseignants et des intervenants externes est remarquable. Pour autant, les étudiants abandonnent souvent ou étendent la durée de leur formation exagérément. Il y a assurément un problème non identifié entre l'appui réel des enseignants et les faibles résultats en termes de diplomation. Ni PO ni l'ICC ne peuvent se désintéresser des causes de l'abandon ou de l'extension. L'équipe enseignante ne peut se rendre plus disponible qu'il ne l'est déjà. Les innovations pédagogiques sont légions, et visent toutes à aider les étudiants.

Il manque à ce bachelier des données sur l'insertion des étudiants et une relation plus étroite et régulière avec les employeurs. Même s'il n'est pas du rôle de l'ICC de placer les étudiants sur le marché du travail, l'ICC ne saurait se désintéresser du suivi de leur insertion. Les efforts engagés dans la professionnalisation de l'équipe enseignante sont un indicateur du souhait de la direction de renforcer l'acuité des enseignements dans un secteur en constante évolution.

## EN SYNTHÈSE

Points forts	Points d'amélioration
<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ L'engagement des enseignants envers les étudiants (disponibilité) dont une forte majorité subissent des difficultés socioéconomiques et d'insertion dans la vie quotidienne</li><li>⇒ La plateforme bien utilisée par l'ensemble de la communauté</li><li>⇒ L'accompagnement à la réussite innovante</li><li>⇒ La bonne entente des enseignants et l'interaction fructueuse avec les intervenants externes</li><li>⇒ Les réunions biannuelles avec le corps enseignant</li><li>⇒ La coopération avec la Haute École Francisco Ferrer (passerelles, bibliothèques)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ La recherche d'un positionnement sur la carte des formations en comptabilité sur la région de Bruxelles</li><li>⇒ La politique linguistique, peu lisible</li><li>⇒ Le manque de dispositifs et d'évènements pour se rapprocher des entreprises alors que la région en offre un large panel</li><li>⇒ L'acceptation de l'évaluation AEQES comme un facteur d'analyse réflexive</li></ul>

Opportunités	Risques
<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Le contexte économique bruxellois</li><li>⇒ L'excellente relation avec le PO</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Le désintérêt des autres établissements proposant la comptabilité</li><li>⇒ La non-maitrise de l'ICC sur la gestion des locaux et du parc informatique</li></ul>

Récapitulatif des recommandations
<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Assigner un responsable officiellement chargé de la coordination</li><li>⇒ Améliorer la communication externe de l'ICC, en indiquant les atouts du bachelier au regard d'autres formations en comptabilité</li><li>⇒ Développer le suivi de l'insertion des diplômés</li><li>⇒ Repenser l'encadrement des stages</li><li>⇒ Affirmer une politique linguistique cohérente</li></ul>



Évaluation du bachelier en  
Comptabilité  
2016-2017

**Relevé d'erreurs factuelles par l'établissement évalué**

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

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

**Le Directeur adjoint**  
**C. GERARD**

Nom et signature du (de la) coordonnateur(-trice) de l'autoévaluation

*col.*

<sup>1</sup> Mentionner la rubrique (« Constats et analyse » ou « Recommandations »).  
<sup>2</sup> Mentionner le numéro précédant le paragraphe.