

## **Évaluation du cursus « Assistant - Secrétariat de direction » 2014-2015**

### **RAPPORT ÉVALUATION**

**Institut des Langues Modernes de la ville de Liège**

Comité des experts :

M. Michel BONAMI, président

Mme Stéphanie LEKEU et Mme Elisabeth MEERTS, expertes.

**6 juillet 2015**

## INTRODUCTION

L'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur (AEQES) a procédé en 2014-2015 à l'évaluation du cursus en Assistant - Secrétariat de direction. 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 mars 2015 à l'Institut des Langues Modernes de la ville de Liège. Le présent rapport rend compte des conclusions auxquelles sont parvenus les experts après la lecture du dossier d'autoévaluation rédigé par l'entité et à l'issue des entretiens et des observations réalisés *in situ*.

Tout d'abord, les experts tiennent à souligner la parfaite coopération de la coordination qualité et des autorités académiques concernées à cette étape du processus d'évaluation externe. Ils désirent aussi remercier les membres du personnel enseignant, les étudiants et anciens étudiants, les membres du personnel administratif et technique et les représentants des employeurs qui ont participé aux entrevues et qui ont témoigné avec franchise et ouverture de leur expérience. Ainsi, au cours de sa visite d'évaluation, le comité a eu l'occasion de s'entretenir avec 22 membres du personnel, 15 étudiants, 6 diplômés et 3 représentants du monde professionnel.

L'objectif de ce rapport est de faire un état des lieux des forces et points d'amélioration des programmes évalués et de proposer des recommandations pour l'aider à construire son propre plan d'amélioration. Il reprend la structure du référentiel AEQES<sup>2</sup> en cinq critères, sur lequel l'entité s'est basée pour mener son autoévaluation.

Après avoir présenté l'établissement, le rapport examine successivement :

- la démarche qualité et la gouvernance (critère 1) ;
- la pertinence du programme (critère 2) ;
- la cohérence interne du programme (critère 3) ;
- l'efficacité et l'équité (critère 4) ;
- l'autoévaluation et analyse SWOT (critère 5).

---

<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 2015).

<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 2015).

## **PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT**

L'Institut des Langues Modernes de la ville de Liège (ILM) est un Institut d'Enseignement de Promotion Sociale qui offre :

- des cours de langues avec onze langues différentes. Les unités d'enseignement (UE) 1 à 7 relèvent du niveau de l'enseignement secondaire ;
- un bachelier en Assistant de direction (option langues et gestion) qui relève de l'enseignement supérieur économique de type court ; l'enseignement est donné en cours du soir ;
- des certificats de langues niveau approfondi spécifiques à l'enseignement supérieur économique de type court ;
- des formations de remise à niveau en langues et en bureautique pour des partenaires : ville de Liège, Forem, CEFORA, FWB etc.

La ville de Liège a regroupé en une seule implantation dite « Hazinelle » plusieurs établissements scolaires dont elle est pouvoir organisateur.

Ce site héberge outre l'ILM, un autre institut de promotion sociale, à savoir, l'École de Commerce et d'Informatique qui organise notamment cinq bacheliers de l'enseignement économique de type court : Comptabilité, Informatique de gestion, Droit, etc. et une partie de la Haute École de la ville de Liège, à savoir les enseignements qui relèvent des catégories économique et paramédicale ainsi que le cursus Traduction-Interprétation. La catégorie économique organise cinq bacheliers dont celui en Assistant de direction (cours de jour, de plein exercice).

L'ILM inscrit ses activités dans le cadre des finalités de l'enseignement de promotion sociale (art. 7 du décret du 16 avril 1991) :

- épanouissement personnel et insertion socio-professionnelle des étudiants,
- répondre aux besoins des milieux socio-économiques et culturels de la région.

## 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 : Elaboration, pilotage et révision périodique du programme

Dimension 1.4 : Information et communication interne

### Politique de gouvernance de l'établissement

- 1 La ville de Liège constitue un important pouvoir organisateur (PO) en matière d'enseignement et dispose d'une inspection propre. Les directions des différents établissements reçoivent leurs lettres de mission actualisées du PO. Par ailleurs, il existe peu de coordination entre les directions des établissements scolaires qui occupent le même site d'Hazinelle.
- 2 Le bachelier en Assistant de direction constitue 2% de la population étudiante totale au sein de l'Institut des Langues Modernes (ILM); sa visibilité pose donc question. Comme cela a déjà été mentionné, il existe dans les mêmes locaux un autre établissement de promotion sociale du même PO organisant des bacheliers proches : Comptabilité, Informatique de gestion et Droit. Le comité des experts ne comprend pas pourquoi une collaboration plus importante n'est pas mise en place entre partenaires d'un même pouvoir organisateur. Ce point est de nature à menacer la survie, le développement et l'amélioration de la qualité des produits éducatifs.

*Recommandation : le comité suggère de favoriser des rencontres (in)formelles entre les différentes directions afin de faciliter la mise en place d'une politique de gouvernance concertée des bacheliers en lien avec leurs missions et valeurs.*

- 3 Par ailleurs, le comité se réjouit de la mise en place d'une coordination pédagogique au sein du bachelier suite à la démarche qualité entreprise.

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

- 4 Le comité des experts tient à féliciter l'établissement pour l'importance des moyens mis en œuvre dans la démarche qualité : désignation d'une coordinatrice qualité, les sept enquêtes par questionnaires menées auprès de sept publics-cible différents et traités dans les règles de l'art.
- 5 L'importante participation des enseignants, du personnel administratif et des étudiants à cette démarche (analyse SWOT, plan d'action et de suivi, réunions de la commission d'évaluation interne (CEI)) mérite également d'être soulignée.
- 6 L'établissement a bénéficié de l'appui d'intervenants du CPEONS notamment pour l'analyse SWOT et de l'accompagnement tout au long de la démarche de la coordinatrice qualité de la Haute École de la ville de Liège.

*Recommandation : le comité attire l'attention sur l'importance d'inscrire la démarche qualité dans une dimension temporelle à moyen et long termes. Les efforts fournis ne peuvent prendre de sens que s'ils sont suivis dans le temps. Le comité encourage les différentes parties prenantes à s'approprier de manière active cette démarche.*

### Élaboration, pilotage et révision périodique du programme - Communication interne

- 7 Le comité constate l'absence de procédure formelle de concertation et d'évaluation des programmes au sein du bachelier (notamment par les étudiants). La démarche qualité a constitué une première expérience en ce

sens. Le comité est conscient de la difficulté de mobiliser les enseignants dans la durée du fait que la plupart n'interviennent dans le bachelier que pour l'une ou l'autre unité d'enseignement.

*Recommandations :*

- *Le comité insiste sur l'importance de la mise en place d'évaluations des unités d'enseignement par les étudiants.*
- *Il recommande ensuite de renforcer la coordination pédagogique et d'instituer une veille professionnelle régulière ainsi que des contacts suivis avec les anciens étudiants et le monde professionnel de façon à permettre une actualisation du contenu du programme, en phase avec les attentes du métier actuel d'assistant de direction.*
- *Enfin, dans le même esprit, il serait intéressant de fournir annuellement à tous les enseignants un feed-back synthétique sur les rapports de stages et les appréciations qualitatives des maitres de stage.*

## 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

#### Appréciation de la pertinence du programme

- 1 Le comité des experts constate que l'insertion professionnelle des diplômés, bonne suivant l'enquête (cinq personnes sur les six qui ont répondu avaient un emploi) ne semble toutefois pas toujours aisée pour un métier fortement demandé.
- 2 Les professionnels et les anciens étudiants ne semblent pas consultés sur la pertinence et la qualité du programme. Lors des entretiens, ils ont souligné des carences en langues et surtout en néerlandais. Les mises en situation réelle sont néanmoins appréciées.
- 3 Le comité constate que les enseignants ont conscience de l'importance de la qualité du lien à établir avec la personne en charge de l'étudiant sur le lieu de stage.

#### *Recommandations :*

- *Le comité recommande à l'établissement d'exploiter davantage et de formaliser les différentes rencontres avec le monde socioprofessionnel : visites sur le lieu de stage, présence d'invités extérieurs lors des jurys, mise en place d'une consultation systématique).*
- *Le comité suggère également d'intensifier les échanges avec les personnes du métier, notamment les anciens étudiants, par une participation plus importante de ceux-ci au sein des différentes UE, dès la première année.*

- 4 Les experts constatent la quasi absence de tout développement de recherche appliquée dans le cadre du bachelier, et particulièrement dans l'épreuve intégrée. La recherche appliquée et les services à la collectivité font pourtant partie intégrante du niveau 6 du cadre de certification européen concernant l'enseignement supérieur.

*Recommandation : le comité encourage l'institut à renforcer quelque peu l'ouverture à la recherche appliquée pour les étudiants au travers de projets, d'enquêtes sur le métier, de recueil et d'analyse de bonnes pratiques.*

- 5 Même si le comité se réjouit de l'initiative d'un enseignant dans le domaine, il constate que l'ouverture internationale, interrégionale et interculturelle du bachelier est limitée.

*Recommandation : les moyens de communication actuels tels que les réseaux sociaux faciliteraient une mise en contact avec des partenaires potentiels. La position géographique particulière de Liège est également de nature à faciliter ces échanges.*

- 6 Bien que l'octroi de dispenses soit mis en œuvre et que les étudiants reçoivent dès leur inscription un document comportant les consignes à suivre pour toute demande de dispense, le comité constate que la procédure n'est pas assez connue par les étudiants.

#### Information et communication externe

- 7 Le comité se réjouit de l'importance accordée par l'établissement à la mise à jour du site internet. Bien que les moyens disponibles soient limités, il constate une volonté de trouver des alternatives pour informer le public telle que la création d'une page Facebook.

- 8 Le comité constate cependant un manque important de signalisation relative à l'Institut des Langues Modernes et au bachelier en Assistant de direction tant à proximité des bâtiments du site Hazinelle qu'au sein même de l'implantation.

*Recommandation : une stratégie appropriée d'information et de communication externe est importante pour faire face à la diminution des effectifs étudiants constatée au sein du bachelier. Le public potentiellement intéressé doit, en effet, être en mesure d'identifier aisément l'Institut des Langues Modernes et le bachelier en Assistant de 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 : Evaluation du niveau d'atteinte des acquis d'apprentissage visés

#### Acquis d'apprentissage du programme

- 1 Le comité a remarqué qu'une attention particulière avait été apportée à la rédaction des fiches de présentation des UE et que celles-ci étaient publiées sur le site internet de l'établissement.
- 2 Bien que les cours de langues étrangères paraissent à niveau et que les enseignants fassent preuve d'initiatives, de nombreux étudiants sortants semblent encore avoir de grosses difficultés dans la pratique professionnelle des langues : l'anglais n'est pas enseigné en première année et toutes les UE ne sont pas ouvertes chaque année. Tout cela peut avoir pour effet l'allongement du parcours des étudiants.

*Recommandation : bien que comprenant la difficulté d'organisation des différentes unités d'enseignement dans un système modulaire, le comité recommande un enseignement continu des deux langues durant toute la formation.*

#### [Droit de réponse de l'établissement](#)

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

- 3 Le comité constate que l'organisation, la préparation, le suivi et l'évaluation des stages reposent sur une seule personne ; cela semble priver les autres enseignants d'un contact direct avec l'évolution du métier et des contraintes qui y sont liées.
- 4 Le comité se réjouit de l'existence d'une grille d'évaluation pour les deux stages ; elle gagnerait néanmoins à être plus détaillée au niveau des compétences à acquérir. Par ailleurs, il ne semble pas qu'il existe de distinction, dans la grille d'évaluation, entre les deux stages.

#### *Recommandations :*

- *Le comité recommande de porter une attention particulière à la distinction entre les deux stages, d'insertion et d'intégration : la prise en compte des objectifs qui leur sont spécifiquement attachés, leur préparation et leur suivi. Le comité suggère en outre de répartir la supervision des stages entre différents enseignants afin que chacun puisse s'approprier les temps forts de la formation et ainsi bénéficier d'un retour sur la formation dispensée.*
- *Le comité encourage également l'établissement à mettre en place une base de données reprenant différents lieux de stage possibles. Cette base de données permettrait de rassembler les lieux de stage ayant une valeur qualitative particulière tels que des stages permettant une immersion linguistique.*

- 5 Le comité note la qualité des sujets abordés lors des épreuves intégrées et la planification de cet exercice dès le 2<sup>e</sup> bloc suivant un timing élaboré. Cependant, le suivi apporté à l'étudiant semble fort différent selon le promoteur désigné. Les consignes se rapportant à la partie formelle semblent claires au comité, mais paraissent inadaptées et insuffisamment détaillées pour la partie liée au contenu, tant théorique que pratique. Le comité se réjouit finalement de l'insertion de personnes issues des milieux socioprofessionnels au sein des jurys de l'épreuve intégrée.

*Recommandation : le comité incite l'établissement à préciser et à retravailler les consignes (notamment au niveau du contenu) ainsi que la grille d'évaluation de l'épreuve intégrée, en concertation avec l'ensemble des enseignants. Les maîtres de stage pourraient également être impliqués.*

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

- 6 Le comité se réjouit de la prise en compte de l'avis des étudiants dans l'agencement du programme. Même s'il a conscience que cette contrainte est liée au système modulaire, le fait que certaines UE ne soient organisées qu'une année sur deux est néanmoins problématique. L'établissement s'est néanmoins engagé lors de la visite du comité des experts à organiser chaque année toutes les UE, à partir de l'année académique 2015-2016.

*Recommandation : une collaboration avec l'École de Commerce et d'Informatique ne faciliterait-elle pas la régularité de l'offre des UE notamment en informatique ?*

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

- 7 Le comité a bien apprécié le souci apporté aux grilles d'évaluation des UE, en particulier en langues étrangères.

*Recommandations :*

- *Les grilles d'évaluation des deux stages et de l'épreuve intégrée auraient intérêt à s'inspirer du canevas des grilles d'évaluation en langues étrangères.*
- *Il est également important que les différentes grilles d'évaluation soient bien communiquées aux étudiants en temps voulu.*

## 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

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

- 1 Le comité a rencontré les différentes équipes et tient à souligner l'écoute accordée aux étudiants par toutes les parties prenantes (enseignants, représentants du monde socioprofessionnel, direction).
- 2 Les enseignants font preuve de compétences appropriées à leurs unités d'enseignement respectives mais utilisent peu les possibilités de formations continuées. En outre, ils ne semblent pas constituer une équipe soudée. Le comité se réjouit en ce sens de la mise en place d'une coordination pédagogique chargée de développer une vision pédagogique davantage partagée.

##### *Recommandations :*

- *Le comité recommande à l'établissement de développer des actions de formation continuée sur la base d'une analyse des besoins rencontrés par le corps enseignant et administratif, notamment sur le plan informatique, sur les opportunités offertes par le site, sur les avantages de la plateforme, etc.*
- *Le comité recommande de répartir les charges d'enseignement, de supervision des stages et des EI sur plusieurs personnes de façon à assurer la durabilité du bachelier, à mettre davantage d'enseignants en contact avec les milieux socioprofessionnels et à créer des espaces pour une coordination pédagogique du bachelier.*

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

- 3 Les locaux utilisés par le bachelier se situent à plusieurs endroits au sein des grands bâtiments. Le comité constate néanmoins une amélioration depuis la rédaction du rapport d'évaluation interne : quelques locaux ont été réaménagés ou rafraîchis, acquisition de dictaphones numériques, de nouveaux PC, de nouveaux sièges. La nécessité d'améliorer l'accessibilité au réseau wifi reste néanmoins primordiale pour une section autant en relation avec les NTIC (et notamment au septième étage). Les piètres conditions des sanitaires ont également été relevées comme problématiques.

##### *Recommandations :*

- *En attendant l'installation du réseau wifi, une éventuelle collaboration avec l'École de Commerce et d'Informatique sur ce point pourrait être envisagée.*
  - *Le développement d'une plateforme opérationnelle semble également être une priorité pour le comité, elle permettrait également de contribuer à une amélioration de la communication interne.*
- 4 L'établissement ne dispose d'aucune bibliothèque ou d'aucun centre de documentation accessible pour les étudiants.

*Recommandation : une collaboration serait également intéressante avec d'autres établissements sur place en vue d'une mise en place d'un centre de documentation adaptée aux contraintes de l'enseignement de promotion sociale.*

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

- 5 Une attention particulière semble apportée à la spécificité du public de la promotion sociale. Une grande différence de niveaux et de mentalité entre étudiants en début de cursus a été relevée tant par les enseignants que par les étudiants eux-mêmes.

*Recommandation : tenant compte des difficultés d'organiser un service d'aide à la réussite, le comité encourage l'établissement à réfléchir à des systèmes alternatifs tels le tutorat ou des services d'aides en ligne.*

6 Le comité constate que les bâtiments sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

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

7 Les données demandées dans le cadre de l'évaluation de la qualité ont été disponibles rapidement. Leur traitement paraît correct. Le comité constate cependant que si les données chiffrées existent, leur communication est faible au niveau du fonctionnement du bachelier.

#### *Recommandations :*

- *Le comité souligne l'importance pour un établissement de disposer de données permettant un pilotage stratégique. À ce titre, les données relatives au taux des diplômés et à leur insertion professionnelle devraient être disponibles et suivies.*
- *Le comité encourage ensuite l'Institut à poursuivre ses efforts pour mettre au point des démarches de récolte de données pertinentes et pas trop coûteuses sur la qualité de l'enseignement. Il importe de le faire également pour les maîtres de stages, les anciens étudiants et certains partenaires.*
- *Enfin, le comité recommande de réfléchir aux modalités de restitution des informations traitées aux différentes parties prenantes de l'Institut ainsi qu'aux instances consultatives et décisionnelles éventuellement mises en place.*

## Critère 5

**L'établissement/l'entité a également effectué une autoévaluation du programme de façon participative, approfondie et validée.**

Dimension 5.1 : Méthodologie de l'autoévaluation

Dimension 5.2 : Analyse SWOT

Dimension 5.3 : Plan d'action et suivi

- 1 Comme dit précédemment, le comité se réjouit du sérieux dont a fait preuve l'Institut des Langues Modernes dans la mise en œuvre de la démarche qualité : implication du personnel enseignant et administratif, des étudiants, des alumni et du milieu socioprofessionnel et appui du service qualité de la Haute École de la ville de Liège.
- 2 Le rapport respecte la structure du référentiel de l'Agence ; il a été bien intégré et compris. Le rapport d'évaluation interne constitue une mise à plat soumis à la critique de chacun.
- 3 L'analyse SWOT réalisée avec l'aide d'intervenants du CPEONS a bénéficié d'une attention particulière et met bien en valeur les points importants tant positifs que négatifs de la formation en Assistant de direction tels que décrits dans le rapport d'évaluation interne.
- 4 Le plan d'action, effectué comme exercice, a été élaboré de manière sérieuse. Afin de remédier aux faiblesses et faire face aux risques identifiés, des solutions sont envisagées voire même en cours d'élaboration. Le comité des experts a en effet pu constater que certains points avaient déjà été mis en œuvre.

*Recommandation : il importe que le plan d'action soit revu et adapté sur la base de l'ensemble de la démarche qualité et des observations des experts. Une concertation avec les autres établissements présents sur le site peut également être intéressante.*

## **CONCLUSION**

Isolé dans un Institut de promotion sociale de plus de deux milliers d'étudiants, le bachelier en Assistant de direction diplôme annuellement très peu d'étudiants.

Disposant d'une équipe motivée et compétente (direction, enseignants et personnel administratif), la pérennisation de ce bachelier sera fonction de la capacité pour la section de développer et de bénéficier de fortes synergies avec les deux autres établissements du même PO organisant sur la même implantation des bacheliers du secteur économique.

Les principaux défis à relever au niveau du programme consistent en l'apprentissage des langues y compris le français dans les contraintes de temps du bachelier ; le développement accru de transversalité au sein et entre les unités d'enseignement ainsi qu'une ouverture davantage marquée vis-à-vis des milieux socioprofessionnels.

## EN SYNTHÈSE

| Points forts   | Points d'amélioration   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Attention accordée à la spécificité du public EPS</li> <li>⇒ Mise en place d'une coordination pédagogique</li> <li>⇒ Développement important de la démarche qualité</li> <li>⇒ Motivation et accueil des différentes catégories de personnels à l'égard des étudiants</li> <li>⇒ Capacité de mobilisation de ces personnels et des étudiants par la direction</li> <li>⇒ Expérience professionnelle et spécialisation des enseignants</li> <li>⇒ Cours du soir avec des possibilités de cours du jour (en langues) dans le même institut</li> <li>⇒ Qualité des sujets abordés dans les EI</li> <li>⇒ Souci apporté aux grilles d'évaluation</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Isolement de la formation au sein de l'Institut</li> <li>⇒ Absence de procédures formelles de concertation et d'évaluation des programmes</li> <li>⇒ Contacts pas assez suivis avec le monde socioprofessionnel tant pour les enseignants (évolution du métier) que pour les étudiants (surtout en début de formation)</li> <li>⇒ Faible intégration de la recherche</li> <li>⇒ Faible ouverture internationale et interrégionale</li> <li>⇒ Carences dans l'apprentissage des langues</li> <li>⇒ Trop peu de transversalité entre les UE</li> <li>⇒ Absence de distinction entre les stages</li> <li>⇒ Vétusté des bâtiments et de certains équipements</li> <li>⇒ Absence de dispositifs d'aide à la réussite</li> </ul> |

| Opportunités   | Risques  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Formation très demandée sur le marché de l'emploi</li> <li>⇒ Bonne situation au cœur de la ville et présence sur le même site de deux autres établissements organisant des bacheliers professionnalisants dans le domaine économique</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Application du décret Paysage quant à la population étudiante minimale</li> <li>⇒ Défi de l'apprentissage des langues dans les contraintes de temps</li> <li>⇒ Faible autonomie des directions en matière de gestion des ressources humaines et matérielles (vis-à-vis du PO) et de dossiers pédagogiques (promotion sociale).</li> </ul> |

| Récapitulatif des principales recommandations   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Envisager d'accroître la collaboration avec les autres établissements présents sur le site (échanges de bonnes pratiques et entraide).</li> <li>⇒ Veiller à inscrire la démarche qualité dans une dimension temporelle à moyen et long termes, en incluant bien toutes les parties prenantes.</li> <li>⇒ Renforcer davantage la coordination pédagogique et instituer une veille métier régulière (notamment via les contacts avec les anciens et les représentants du monde professionnel tant francophones que non francophones).</li> <li>⇒ Intensifier les contacts avec les réalités professionnelles (pour les enseignants et les étudiants).</li> <li>⇒ Renforcer l'ouverture à la recherche appliquée.</li> <li>⇒ Réfléchir à une stratégie de communication externe afin d'attirer davantage d'étudiants.</li> <li>⇒ Prévoir un enseignement continu des langues étrangères tout au long du cursus.</li> <li>⇒ Veiller à bien distinguer les deux stages en termes d'objectifs d'apprentissage.</li> <li>⇒ Veiller à assurer un suivi égal de l'EI pour tous les étudiants et renforcer les consignes au niveau du contenu de celle-ci.</li> <li>⇒ Répartir les charges d'enseignement, de supervision des stages et de l'EI sur plusieurs personnes de façon à assurer la durabilité du bachelier, à mettre les enseignants davantage en lien avec le milieu professionnel et à créer des espaces de coordination pédagogique.</li> <li>⇒ Poursuivre les démarches entreprises pour l'amélioration des ressources matérielles.</li> <li>⇒ Veiller à recueillir régulièrement les données chiffrées pertinentes au pilotage du programme.</li> <li>⇒ Poursuivre la démarche qualité initiée en retravaillant et mettant en œuvre le plan d'action.</li> </ul> |



Evaluation 2014-2015 du cursus  
**Assistant - Secrétariat de  
direction**

INSTITUT DES LANGUES MODERNES  
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE  
152.6.188.039  
Rue Hazinelle n°2  
4000 LIEGE

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

*Commentaire général éventuel :*

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

| Page | Chap. | Point <sup>1</sup> | Observation de fond   |
|------|-------|--------------------|---|
| 8    |       | 2                  | Le programme de la section ne prévoit que 2 UE pour la première langue étrangère (anglais) et comme le cursus comprend 3 années, il paraît inévitable qu'une année ne comprenne pas une UE de cette langue. |
|      |       |                    |   |
|      |       |                    |   |
|      |       |                    |   |
|      |       |                    |   |
|      |       |                    |   |
|      |       |                    |   |
|      |       |                    |   |

Nom et signature du (de la) Directeur(-trice)

C. GODIN

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

R. DEFRAINE

<sup>1</sup> Mentionner la rubrique (force, point d'amélioration ou recommandation) suivie du numéro précédant le paragraphe.