



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

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

### **RAPPORT D'ÉVALUATION Institut supérieur en Formation continue d'Etterbeek**

Comité des experts :  
M. Michel BONAMI, président  
Mme Martine MICHIELS, Mme Anne PIRET  
et M. Charlie ROULLET, experts.

**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 5 et 6 mars 2015 à l'Institut supérieur de formation continue d'Etterbeek. 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 17 membres du personnel, 8 étudiants, 3 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 supérieur de formation continue d'Etterbeek (ISFCE), situé sur la commune d'Etterbeek, est un institut de promotion sociale qui offre :

- des cours de langues (UF1-UF7) en anglais, espagnol, français et néerlandais ;
- des formations de Technicien de bureau et de Technicien en bureautique de niveau secondaire supérieur, en partenariat avec l'Institut Fernand Coq ;
- quatre bacheliers en Assistant de direction, Comptabilité, Informatique et Marketing ;
- des formations continuées courtes dans ces différentes matières, par le biais de l'ASBL Update Center qu'il abrite, sur la base de conventions avec des entreprises et en partenariat avec Actiris, le Cefora, etc.

Le bachelier en Secrétariat de Direction (qui est devenu bachelier en Assistant de Direction depuis la rentrée 2014-2015) est de création récente (2007) et s'est avéré rapidement viable étant donné le contexte socio-économique bruxellois.

À l'exception des formations de niveau secondaire, l'ISFCE organise ses activités de formation sur une seule implantation (quartier dit de *La Chasse*) bien situé à Etterbeek.

L'ISFCE 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 socioprofessionnelle 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 Ce bachelier créé en 2007 s'inscrit de manière cohérente dans le développement de l'offre de formation de l'ensemble de l'Institut. La direction semble avoir une vision prospective claire qui a permis de développer des partenariats avec des institutions bruxelloises (Cefora, Actiris, etc.).
- 2 Le comité des experts se réjouit de constater que l'Institut joue son rôle en tant qu'acteur de promotion sociale malgré les difficultés inhérentes liées à la diversité de son public au sein de la région multiculturelle bruxelloise.
- 3 Le comité estime que l'établissement a posé un choix cohérent en offrant une formation en Assistant de direction en journée, tenant compte des besoins des candidats étudiants : profil essentiellement féminin en recherche d'emploi et susceptible d'exercer des responsabilités familiales. Le comité note toutefois que le public devient de plus en plus jeune : certains étudiants pouvant même s'inscrire dans l'enseignement supérieur de plein exercice.
- 4 Les parties prenantes montrent davantage d'intérêt à participer aux procédures formelles de la démarche qualité, d'autant plus que celle-ci est implémentée dans d'autres bacheliers depuis plusieurs années.

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

- 5 Le comité constate l'implantation progressive de la démarche qualité au sein de l'ISFCE. Des évolutions peuvent en effet être constatées à lecture des rapports précédents portant sur l'évaluation de la qualité d'autres sections : Informatique de gestion, Marketing.

*Recommandation : le comité recommande de poursuivre l'implantation progressive de la qualité en tirant parti et en capitalisant des expériences antérieures en matière d'évaluation et de gestion de la qualité ; l'existence d'une structure qualité transversale aux quatre bacheliers peut y aider, tout comme la poursuite de la collaboration avec les intervenants du CPEONS, notamment en matière de formation du personnel enseignant et administratif.*

### Élaboration, pilotage et révision périodique du programme

- 6 Le comité se réjouit de constater la participation des différentes parties prenantes dans la commission d'évaluation interne de la qualité même s'il demeure difficile de mobiliser des enseignants qui parfois n'interviennent que dans une seule unité d'enseignement du bachelier. Le comité se demande dans quelle mesure cette démarche collaborative ponctuelle pourra être durable et participer ainsi à la révision périodique du programme.

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

- 7 Le comité se réjouit de la volonté de l'établissement d'instaurer une culture de l'évaluation des enseignements malgré les difficultés rencontrées.

*Recommandations : il serait intéressant d'échanger sur la manière dont les différents acteurs peuvent s'impliquer et contribuer au projet de l'établissement. Dans cette optique, une certaine formalisation des modes de concertation et de coordination pourrait être bénéfique.*

### **Information et communication interne**

- 8 Certains étudiants font état d'une communication interne défectueuse concernant l'organisation des parcours d'étude, les dispenses, les passerelles ; d'autres mentionnent l'intérêt des séances d'information en début d'année ainsi que des documents d'information repris sur le site internet de l'institut.
- 9 Le comité s'interroge sur la manière dont les projets de la direction sont communiqués et partagés par les différentes parties prenantes

*Recommandations : le comité recommande de faciliter les échanges et les concertations entre les enseignants et la direction par le biais des nouvelles technologies très présentes dans l'Institut. Un espace qualité a en effet été créé sur la plateforme Claroline avec de la documentation et un forum.*

## 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 constate que la direction a une vision claire de l'imbrication des quatre bacheliers en cohérence avec le secteur tertiaire qui caractérise la Région de Bruxelles-Capitale. Toutefois les différents acteurs de la formation semblent peu préoccupés de vérifier la pertinence et l'actualité des contenus et méthodes d'enseignement au regard de ce contexte socioprofessionnel. Quelle marge d'autonomie l'établissement se permet-il dans la compréhension et la mise en œuvre du programme imposé ?

#### Droit de réponse de l'établissement

*Recommandation : le comité invite l'établissement à profiter de l'existence de l'Update Center en tant que facilitateur d'échanges avec le monde socioprofessionnel.*

- 2 Le comité constate le peu d'échanges entre enseignants et le monde socioprofessionnel. Les possibilités de consultations liées aux contacts existants via l'ASBL Update Center notamment, mériteraient d'être développées. À ce titre, le comité n'a pas trouvé d'éléments d'analyse provenant du monde socioprofessionnel dans le rapport d'autoévaluation.

*Recommandation : le comité recommande de mettre en place un système de consultation régulière des parties prenantes afin que les enseignants puissent recevoir une information en retour sur la manière dont les milieux socioprofessionnels (maîtres de stages, anciens étudiants insérés professionnellement) évaluent le programme du bachelier et les activités d'apprentissage qui sont proposées aux étudiants, en regard de l'évolution du métier.*

- 3 Le comité a pris bonne note des interrogations de l'équipe pédagogique quant à l'implémentation de la recherche en rapport avec les finalités du bachelier. Les experts sont bien conscients de la difficulté d'implémenter la recherche dans le cadre d'un bachelier professionnalisant ; toutefois, il s'agit d'une obligation européenne pour les formations d'enseignement supérieur de niveau 6.

*Recommandation : le comité encourage l'Institut à considérer cette opportunité de développement (la recherche appliquée) tant personnel que professionnel, pour les étudiants au travers de mini projets, d'enquêtes sur le métier, de recueils et d'analyses de bonnes pratiques.*

- 4 Le système modulaire de la promotion sociale favorise d'emblée la flexibilité et l'individualisation des parcours, ce qui n'est pas sans difficulté d'organisation pour l'institut et de compréhension pour les étudiants. Ainsi, des unités de formation (le TFE par exemple) peuvent être prises dans plusieurs établissements de promotion sociale ce qui nécessite un minimum de collaboration entre ces établissements de la région de Bruxelles.

*Recommandation : le problème des inscriptions d'étudiants dans différents établissements est pris en compte par la direction ; elle tente de mettre en place un dispositif de récolte de données pour y faire face.*

- 5 Le niveau des étudiants à l'entrée concernant les langues semble disparate et peut même se révéler problématique dans certains cas.

*Recommandation : le comité recommande la poursuite de tests de niveaux adéquats permettant de définir le niveau des langues sur l'échelle du Cadre européen commun de référence pour les langues.*

- 6 La situation géographique de l'ISFCE est idéale pour favoriser des contacts tant avec la Flandre qu'avec les diverses institutions internationales présentes sur le territoire bruxellois. Le comité est surpris de ne pas voir cet atout suffisamment exploité par l'Institut.

*Recommandation : l'ISFCE aurait intérêt à développer des partenariats en tenant compte de cette situation géographique favorable en ce qui concerne l'immersion linguistique.*

### **Information et communication externe**

- 7 Le comité se réjouit de l'augmentation constante des effectifs du bachelier, gage de la reconnaissance publique de l'ISFCE.

*Recommandations :*

- *L'établissement gagnerait à diversifier ses canaux de communication par la participation à des salons étudiants, la création de brochures adaptées au grand public, journées portes ouvertes, etc.*
- *L'Institut doit également à veiller à la bonne information des spécificités de l'enseignement de promotion sociale auprès des étudiants potentiels.*
- *Le comité recommande finalement de mettre en place un dispositif d'accueil des visiteurs plus visible.*

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

- 8 Le comité constate l'absence de réseau d'anciens étudiants mais a noté l'initiative en cours de palier ce problème ; ce qu'il encourage, bien entendu.

### 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 La formation du CPEONS (réseau neutre officiel subventionné) a aidé à clarifier et à opérationnaliser les acquis d'apprentissage en critères d'évaluation (cf. dossiers pédagogiques).

*Recommandation : le comité recommande de poursuivre cette démarche de formation-intervention pour trois raisons :*

- améliorer la cohérence de la formation au regard du référentiel de compétences du Conseil général de l'EPS ;
- favoriser la collaboration entre enseignants dans la mise au point d'activités d'apprentissage transversales permettant la maîtrise de compétences liées aux acquis d'apprentissage ;
- améliorer la communication de chaque enseignant de façon à s'assurer de la bonne appropriation et de la bonne compréhension par les étudiants des acquis d'apprentissage définis pour les différentes unités d'enseignement.

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

- 2 Dans la plupart des unités d'enseignement, les approches pédagogiques couvrent des éléments théoriques avec des approches pratiques fictives (simulations).

*Recommandations :*

- La formation gagnerait néanmoins à être nourrie d'apports venant du monde professionnel. Il ne s'agit pas nécessairement d'activités facultatives supplémentaires pour les étudiants mais bien d'intégration au sein des différentes unités d'enseignement existantes.
- Le comité recommande également d'inclure davantage d'exercices de mise en situation notamment dans les cours de langues étrangères. Ces derniers devraient être intégralement dispensés dans la langue-cible.

- 3 Dans certaines unités d'enseignement, les étudiants ne disposent pas de syllabus en temps voulu.

*Recommandation : le comité recommande d'utiliser l'ensemble des fonctionnalités offertes par l'outil Claroline notamment pour la distribution des supports de cours.*

- 4 Le comité s'étonne, dans une formation de promotion sociale, de rencontrer peu de différenciation dans les dispositifs d'apprentissage. L'expérience et les acquis antérieurs des étudiants ne sont jamais véritablement explicités et mobilisés pour définir des parcours d'apprentissage personnels au sein des UE.

*Recommandation : le comité recommande de tenir davantage compte de l'expérience antérieure des étudiants dans les unités d'enseignement.*

- 5 Les stages constituent un caractère essentiel de la formation et dès lors leur encadrement mérite une attention toute particulière.

*Recommandation : le comité recommande d'organiser une visite systématique d'un enseignant sur le lieu de stage qui permettrait d'une part de donner un feed-back circonstancié sur le développement de compétences à l'étudiant et d'autre part, de développer un réseau professionnel.*



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

- 6 Toutes les parties prenantes ont indiqué à quel point le mode d'organisation des cours de langues fragilise la formation. Toutefois, le comité se réjouit de l'annonce faite par la direction d'organiser les unités d'enseignement de langues économiques au sein de l'établissement. Ceci devrait être de nature à diminuer les migrations des étudiants au sein de l'Institut voire vers d'autres établissements.

*Recommandation : le comité recommande d'accorder une vigilance toute particulière au mode d'organisation des cours de langues étrangères, celles-ci constituant un des piliers essentiels de la formation.*

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

- 7 Les critères d'évaluation des unités d'enseignement y compris les stages sont communiqués aux étudiants et paraissent compris.
- 8 En ce qui concerne l'évaluation de l'épreuve intégrée (EI), le comité constate qu'une part très importante de l'évaluation est consacrée aux critères de forme, au point d'occulter la grande diversité des autres compétences professionnelles pouvant être évaluées lors d'une épreuve dite intégrée.

*Recommandation : le comité recommande de reformater l'évaluation des EI en apportant une attention particulière à un meilleur équilibre (en points et en explicitations) entre les critères de fond et ceux qui traitent de la forme.*

## 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 : Equité 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 des experts apprécie que tous les enseignants disposent d'un titre pédagogique, que la formation continuée des enseignants est encouragée et soutenue par la direction et les perspectives de mobilité internationale sont proposées aux enseignants qui s'en réjouissent.
- 2 Les experts notent qu'une forte concentration d'unités d'enseignement et de responsabilités diverses sont concentrées sur une seule personne qui, de surcroît ne peut accroître sa charge de travail en s'impliquant davantage dans la coordination pédagogique du bachelier. Une telle situation peut comporter certains avantages (comme une forte cohérence entre différentes UE, une absence de coût de coordination) mais elle implique des risques sur le long terme, à la fois en termes d'isolement et/ou d'épuisement de la personne, de difficultés d'implication du reste de l'équipe enseignante, de risque quant à la continuité dans la transmission des compétences et de la « culture » de cette formation.

*Recommandation : 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 formels pour une coordination pédagogique du bachelier.*

- 3 Le secrétariat a pu faire face à la croissance rapide du nombre d'étudiants au sein de l'ISFCE. Certains étudiants souhaitent un service davantage personnalisé.

*Recommandation : le comité encourage le personnel administratif et d'encadrement à consolider la qualité de l'accueil et du service proposé aux étudiants et aux futurs étudiants.*

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

- 4 Le comité constate la richesse du parc informatique obtenue grâce à l'interaction avec d'autres bacheliers et à l'intervention de l'ASBL Update Center. Il souligne toutefois la difficulté d'accès des étudiants aux outils informatiques en dehors des cours du fait des contraintes rencontrées dans le cadre de la promotion sociale : les cours étant organisés le matin, l'après-midi et le soir, aucun local informatique ne demeure disponible.
- 5 Par ailleurs, le comité se réjouit de la volonté de la direction de mettre en place une bibliothèque ou un centre de documentation.

*Recommandation : le comité recommande d'accompagner la mise en place du centre de documentation par une réflexion pédagogique appropriée associant les enseignants notamment pour la question de la politique d'acquisition des contenus, éventuellement numériques.*

- 6 L'augmentation régulière du nombre d'étudiants ne s'accorde pas forcément avec l'aménagement actuel de l'espace hors salles de cours : espace adapté aux étudiants en distinguant les fonctions de convivialité et d'étude ; espace de repos pour le personnel technique, etc.
- 7 Le comité s'étonne de la mixité des toilettes accessibles aux étudiants.

*Recommandation : le comité recommande de repenser l'aménagement des espaces en tenant compte des besoins formulés tant par les étudiants que par le personnel de l'établissement.*

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

- 8 Le comité constate la présence d'un esprit familial au sein de l'Institut et du bachelier en particulier.
- 9 Le suivi, l'aide et le soutien des étudiants paraissent reposer davantage sur l'implication individuelle des enseignants que sur une mise en place de fonctions et de dispositifs structurés. Ce fonctionnement informel et volontaire de l'aide et du soutien peut avoir pour effet de rendre aléatoire la communication d'informations pertinentes sur ces questions.

*Recommandation : le comité recommande d'améliorer la communication faite aux étudiants concernant l'existence de dispositifs de soutien.*

- 10 En ce qui concerne l'attention accordée aux personnes à mobilité réduite, des aménagements sont apportés dans la répartition des locaux accessibles. Un plan incliné permet l'accès à la grande cour.

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

- 11 Les données demandées dans le cadre de l'évaluation de la qualité ont été disponibles rapidement. Leur traitement paraît approprié.

*Recommandations :*

- *Le comité encourage l'Institut à poursuivre ses efforts pour mettre au point des démarches de récolte de données pertinentes peu coûteuses sur la qualité de l'enseignement. Il importe de le faire également auprès des maîtres de stages, des anciens étudiants et de certains partenaires.*
- *Le comité recommande également 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 Le comité apprécie l'implication de l'Institut et de la coordinatrice qualité dans le processus de réalisation du rapport d'autoévaluation. La volonté d'inclure les parties prenantes, tant enseignants, personnels administratifs qu'étudiants s'est heurtée à une difficulté structurelle de réunir les interlocuteurs autour de la table ; cela est d'autant plus vrai pour le monde socioprofessionnel.
- 2 Une première analyse SWOT a été réalisée au cours de la démarche avec les membres disponibles de la cellule qualité. Cette première analyse a été faite avec l'aide de deux intervenants du CPEONS. Lors d'une autre réunion de la cellule, trois axes d'actions prioritaires ont été choisis et validés par les membres de la cellule. L'analyse SWOT a ensuite été complétée lors de la rédaction du rapport ; les axes stratégiques ont été précisés et développés.
- 3 L'analyse SWOT semble avoir été bien réfléchie et met en valeur les points cruciaux, tant positifs que négatifs, du bachelier tels que décrits dans le rapport d'autoévaluation.

*Recommandation : le comité encourage l'Institut et le bachelier en particulier à poursuivre de manière formalisée son plan d'action, éventuellement renforcé des recommandations émises par les experts.*

## **CONCLUSION**

De création récente, le bachelier professionnalisant en Assistant de Direction dispensé en journée fait partie d'une offre cohérente de programmes de formation (4 bacheliers économiques) et de formations continues au sein de la région bruxelloise. Il ne semble néanmoins pas trop bénéficier de ce contexte favorable ainsi que du caractère international et interrégional de la commune et de la région où il est implanté.

La principale difficulté des étudiants est liée à l'apprentissage des langues (y compris le français) dans le secteur économique et à l'organisation d'un ensemble large d'unités d'enseignement pour y parvenir.

Deux pistes peuvent être envisagées : en interne, malgré le cadre étroit des UE en promotion sociale, grâce à l'autonomie laissée par le dossier pédagogique ; en externe avec d'autres établissements de promotion sociale, bénéficiant ainsi de la densité d'une offre en région bruxelloise.

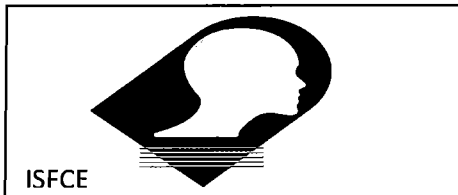
La modernisation pédagogique, la démarche qualité, l'ouverture aux milieux socioprofessionnels au sein même des UE et la coordination entre celles-ci doivent également être poursuivies selon le comité des experts.

## EN SYNTHÈSE

Points forts	Points d'amélioration
<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Offre cohérente de 4 bacheliers du secteur économique et développement de synergies entre ces formations</li> <li>⇒ Désignation d'une coordinatrice qualité et implantation progressive de la démarche qualité au sein de l'établissement</li> <li>⇒ Attention accordée à la spécificité du public EPS</li> <li>⇒ Développement de partenariats au sein de la région bruxelloise</li> <li>⇒ Implication des enseignants et souci d'apporter aide et soutien aux étudiants</li> <li>⇒ Parc informatique bien fourni grâce aux partenariats et à l'ASBL Update center</li> <li>⇒ Utilisation de la plateforme <i>Claroline</i> par une moitié d'enseignants</li> <li>⇒ Bonne communication aux étudiants des critères d'évaluation de leurs travaux</li> <li>⇒ Expériences de parrainages entre étudiants (aide à la réussite)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Peu de contacts entre le monde socioprofessionnel</li> <li>⇒ Supervision des stages aux mains d'un seul enseignant</li> <li>⇒ Maîtrise insuffisante des langues étrangères en fin de cursus</li> <li>⇒ Maîtrise insuffisante de l'expression écrite (orthographe française) en fin de cursus.</li> <li>⇒ Absence de véritable équipe enseignante malgré la présence de quelques collaborations informelles</li> <li>⇒ Faible exploitation des experts de terrain qui sont présents lors des défenses de TFE</li> <li>⇒ Faible intérêt des enseignants pour la formation continue et l'appropriation de démarches pédagogiques (référentiels de compétences, acquis d'apprentissage)</li> <li>⇒ Absence pour le moment d'un centre de documentation et de bibliothèque</li> </ul>

Opportunités	Risques
<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Formation très demandée sur le marché de l'emploi</li> <li>⇒ Évolution du métier vers « assistant de direction »</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Application du décret Paysage quant à la population étudiante diplômée minimale (nombreux abandons)</li> <li>⇒ Défi de l'apprentissage des langues dans les contraintes de temps</li> </ul>

Récapitulatif des principales recommandations
<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Poursuivre l'implantation progressive de la qualité en tirant parti et en capitalisant des expériences antérieures en matière d'évaluation et de gestion de la qualité.</li> <li>⇒ Faciliter les échanges et la concertation entre toutes les parties prenantes par le biais des nouvelles technologies très présentes dans l'Institut (direction, personnels, étudiants et milieu socioprofessionnel).</li> <li>⇒ Développer des partenariats en tenant compte de la situation géographique favorable en ce qui concerne l'immersion linguistique.</li> <li>⇒ Diversifier les canaux de communication par la participation à des salons étudiants, la création de brochures adaptées au grand public, journées portes ouvertes, etc., notamment sur les spécificités de l'EPS.</li> <li>⇒ Améliorer la cohérence de la formation au regard du référentiel de compétences du Conseil général de l'EPS.</li> <li>⇒ Favoriser la collaboration entre enseignants dans la mise au point d'activités d'apprentissage transversales.</li> <li>⇒ Nourrir la formation d'apports venant du monde professionnel.</li> <li>⇒ Accorder une vigilance toute particulière au mode d'organisation des cours de langues étrangères, celles-ci constituant un des piliers essentiels de la formation.</li> <li>⇒ 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 formels pour une coordination pédagogique du bachelier.</li> <li>⇒ Poursuivre les efforts pour mettre au point des démarches de récolte de données pertinentes peu coûteuses sur la qualité de l'enseignement.</li> <li>⇒ Poursuivre de manière formalisée le plan d'action.</li> </ul>



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

**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
4	1	6	Cette démarche collaborative ponctuelle sera durable. Cependant, si elle est accompagnée de moyens financiers permettant de soutenir celle-ci, elle sera d'autant plus efficace.
6	2	1	Toutefois les différents acteurs de la formation semblent peu préoccupés de vérifier la pertinence et l'actualité des contenus et méthodes d'enseignement au regard de ce contexte socioprofessionnel. <i>Si les enseignants sont soucieux de vérifier la pertinence et l'actualité des contenus et méthodes d'enseignement au regard du contexte socioprofessionnel, cependant ceux-ci ont une marge de manœuvre limitée à cause des exigences imposées par le programme (référentiel Communauté française).</i>
7	2	7	La visibilité de ce dispositif d'accueil des visiteurs est très onéreuse et doit donc s'accompagner d'un soutien financier important.

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

JAN WEDDINGE M  
 Willy

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

VAUDANHE Mathilde

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