

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

### **RAPPORT D'ÉVALUATION Haute École de Namur-Liège-Luxembourg (Henallux)**

Comité des experts :  
M. Michel BONAMI, président  
Mme Agnès DILLIEN, M. Charlie ROULLET  
et Mme Gabrielle VANDE VELDE, 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 19 et 20 mars 2015 à la Haute École de Namur-Liège-Luxembourg (Henallux). 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 14 membres du personnel, 9 étudiants, 4 diplômés et 2 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**

La Haute École Namur-Liège-Luxembourg (Henallux) résulte du regroupement et de la fusion de nombreux instituts d'enseignement supérieur (hors université et hors promotion sociale) situés dans les provinces de Namur, Liège et Luxembourg. L'Henallux fait donc partie des Pôles académiques de Namur et de Liège-Luxembourg. Elle organise actuellement 31 formations (24 bacheliers, 3 masters et 4 spécialisations). Ces formations sont réparties sur cinq catégories (économique, paramédicale, pédagogique, sociale et technique) et situées en 2014-2015 sur dix implantations : cinq dans l'entité de Namur, une à Seraing et quatre en province du Luxembourg (Arlon, Bastogne, Marche et Virton).

La catégorie économique organise six formations diplômantes : quatre à l'IESNamur et deux à Arlon sur le nouveau campus regroupé de Callemeyn. Au sein de l'Henallux, le bachelier en Assistant de direction n'est organisé que sur le seul site d'Arlon.

La nouvelle implantation regroupée d'Arlon (Callemeyn) comprend quatre bacheliers appartenant à trois catégories différentes : Assistant de direction (économique), Comptabilité (économique), Électromécanique (technique), ainsi que le bachelier en Assistant social (sociale) organisé en codiplômation avec la Haute École Robert Schuman.

Le projet pédagogique social et culturel de l'Henallux définit comme suit les finalités poursuivies en matière de formation initiale qu'elle considère comme sa mission prioritaire :

- acquérir et/ou développer des compétences (tant générales que spécifiques), des aptitudes et des savoirs en vue d'assurer l'insertion dans la vie sociale et l'exercice d'un métier,
- préparer à des ensembles de professions déterminées,
- préparer à entrer dans un processus de formation continue,
- développer les aptitudes à faire évoluer la profession ainsi que l'esprit d'innovation.

## 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 section Assistant de direction est la première filière à s'être implantée sur le nouveau campus Callemeyn. Cette section s'est développée dans des structures organisationnelles successivement plus importantes qui ont permis la mutualisation des ressources. Une vision stratégique a été développée dans le cadre de l'établissement dans son ensemble mais aussi localement à Arlon. Cela a permis la mise en place d'un établissement d'enseignement supérieur renouvelé et reconnu comme étant de grande qualité. Il est appelé à devenir un acteur qui compte dans le sud de la province du Luxembourg.
- 2 La fusion en 2011 (date de création de l'Henallux) a été bien vécue et a eu un impact négatif limité. Le déménagement est vécu comme une franche opportunité, notamment pour inverser la courbe descendante qui affectait la population étudiante de la section. La dernière année académique (2014-2015) connaît un nombre croissant d'inscriptions.
- 3 Le comité des experts se réjouit de la proactivité dont a fait preuve l'établissement en intégrant le nouveau décret Paysage. Il a également été considéré comme une opportunité de prise de recul, de révision et d'amélioration des activités d'apprentissage offertes aux étudiants.

*Recommandation : le comité ne peut qu'encourager l'établissement à poursuivre dans cette voie.*

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

- 4 Les anciennes cellules qualité transversales ont été fusionnées à la création de l'Henallux : un service central de coordination à Namur et des relais-qualité dans les différentes implantations et donc à Arlon ont été mis en place. Cela a été vécu sans trop de difficultés étant donné qu'une grande autonomie a été conservée dans la démarche qualité au niveau de la section, même s'il a fallu trouver ses marques et s'adapter.
- 5 Le démarche qualité AEQES a été initiée dès 2010 et semble donc bien installée dans la section ; les enseignants sont mobilisés et se sentent concernés ; ils ont tous signés le rapport d'évaluation interne. En même temps, cette démarche est ressentie comme chronophage.
- 6 Depuis le déménagement sur le nouveau campus, des délégués étudiants ont été élus au conseil participatif d'implantation.

*Recommandation : le comité se réjouit de toutes ces avancées et souligne que la culture de représentation formelle des étudiants doit encore être développée afin que ceux-ci puissent trouver leur place et apporter leur contribution aux processus en cours.*

### Élaboration, pilotage et révision périodique du programme

- 7 Le comité des experts remarque que les enquêtes de satisfaction, procédures, recueil d'avis sont formalisées ; des outils d'évaluation mis en ligne sont utilisés (les évaluations des enseignements par les étudiants (EEE) sont mises en œuvre et adaptées à chaque unité d'enseignement). L'établissement développe donc des procédures et des mécanismes pour réviser périodiquement son programme. Toutefois, les processus décisionnels demeurent en bonne partie informels.

- 8 L'existence d'une coordination pédagogique effective et stable dans le temps est considérée comme un facteur favorisant le travail d'équipe et la cohésion. Le comité a également remarqué le travail effectué par la coordination pédagogique sur la diffusion et l'intégration du décret Paysage. Ce travail est également ressenti au niveau de la coordination des stages.

#### **Information et communication interne**

- 9 La communication interne à la Haute École est formalisée et malgré la distance entre les différentes implantations, elle semble efficace. Le comité ne perçoit donc pas l'existence de difficultés particulières dans la communication interne au sein de la section.

## 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 Les professionnels et les anciens étudiants rencontrés sont globalement satisfaits de la formation telle qu'elle est dispensée actuellement. L'insertion socioprofessionnelle des diplômés ne semble d'ailleurs pas présenter de difficultés. L'établissement a fait de son positionnement géographique un atout et dispose par ailleurs d'une très bonne réputation.
- 2 Les échanges avec le monde socioprofessionnel sont réguliers, diversifiés, tant formels qu'informels. Le comité se réjouit de constater que les contacts sont également maintenus avec les anciens étudiants.

*Recommandation : l'utilisation des réseaux sociaux tel que LinkedIn et Facebook doit se poursuivre et se développer.*

- 3 De nombreuses activités sont organisées telles que des forums entreprises, des visites d'entreprises, etc.
- 4 Le comité apprécie que chaque enseignant soit superviseur de stages, référent TFE, et prenne part aux activités professionnelles de la section. Les enseignants conservent et entretiennent dès lors un contact précieux avec le monde socioprofessionnel.

*Recommandation : les experts recommandent de veiller à attribuer les notes d'une façon objective et équitable (plusieurs professeurs) en formalisant la grille d'évaluation des stages.*

- 5 La veille métier est présente dans la section, bien que relativement peu formalisée en dehors d'un questionnaire distribué dans le cadre du suivi des stages.

*Recommandation : le comité se réjouit de l'ouverture de l'équipe enseignante au monde professionnel et à l'évolution du métier en particulier. Il recommande de trouver un équilibre entre formalisation et caractère informel des processus : il s'agit d'assurer la continuité de la veille et de la diffusion des informations tout en gardant une spontanéité dans les interrelations.*

- 6 La promotion de l'autonomie et la responsabilisation des étudiants sont fort appréciées par les différentes parties prenantes.

*Recommandation : l'augmentation de résolution transversale de « cas pratiques » et la participation des étudiants à de plus nombreuses activités en lien avec le monde professionnel pourraient encore augmenter leur autonomie et leur responsabilisation.*

- 7 La recherche appliquée et les services à la collectivité font partie intégrante du niveau 6 de l'enseignement supérieur. Les experts sont bien conscients de la difficulté d'implémenter la recherche dans le cadre d'un bachelier professionnalisant ; effectivement peu d'activités d'apprentissage semblent définies et orientées vers cet objectif au sein du bachelier.

*Recommandation : le comité recommande d'inclure des méthodologies qui permettent une observation et une analyse rigoureuses des pratiques professionnelles à l'occasion notamment des stages, du TFE, voire des visites d'entreprises.*

- 8 À l'heure de l'internationalisation, la mobilité est promue au sein de l'Henallux. Le comité apprécie le cycle annuel d'information et de motivation, fonctionnel et personnalisé, accessible aux 3 années. Il se réjouit également de l'information donnée aux personnels enseignant et administratif pour les échanges les concernant.
- 9 L'administration lourde de l'internationalisation semble bien gérée par les responsables institutionnels entre autre grâce à une bonne collaboration des différentes parties.

*Recommandation : le système de qualité des partenariats internationaux constitue une préoccupation des responsables mais pourrait être plus formalisé.*

- 10 Le comité constate avec surprise que les échanges Erasmus sont soumis à quota : les échanges sont fonction de la réussite et du dossier personnel de l'étudiant.

*Recommandation : le comité recommande de s'interroger sur la nature et la pertinence du filtre établi à la prise en compte et à l'examen des candidatures des étudiants au programme Erasmus.*

### **Information et communication externe**

- 11 L'établissement dispose d'une image de marque forte. Les experts notent néanmoins que la formation en elle-même est peu connue (et peu valorisée ?) des étudiants qui terminent leurs études secondaires.

*Recommandation : la communication externe gagnerait à être développée autour de certains points tels que :*

- *Pour la section : valorisation du métier d'assistant de direction, notamment en amont, dans l'enseignement secondaire. Les réels atouts de la section devraient être mis en avant sans complexe et de manière plus dynamique.*
- *Pour l'implantation : salons, portes ouvertes, logo (cohérence et utilisation plus importante de la charte graphique) et signalisation externe et interne du site.*

- 12 L'information sur les parcours possibles et les passerelles accessibles est présente.

*Recommandation : toutefois, l'établissement gagnerait à sensibiliser davantage le public cible. Cela permettrait peut-être également de valoriser l'image de la formation et de la profession (cf. point 11).*

### 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 - Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage - Agencement global du programme et temps prévu pour l'atteinte des acquis d'apprentissage visés

- 1 Le comité constate une grande variété dans les activités proposées aux étudiants, une intégration progressive des matières et un réel souci de la part de l'équipe enseignante quant à la qualité de la formation.
- 2 Les unités d'enseignement mettent l'accent sur les cours de maîtrise linguistique (les étudiants ont d'ailleurs une formation reconnue au niveau des langues), les cours d'économie, de gestion et de droit, ainsi que les cours d'informatique. Cette polyvalence est particulièrement appréciée par les parties prenantes. Toutefois la pertinence d'enseigner durant trois mois seulement une quatrième langue (espagnol) a été soulevée à plusieurs reprises.

*Recommandation : une bonne pratique à encourager est celle de l'instauration de cours dispensés en langue étrangère. Cela pourrait même attirer des étudiants étrangers.*

- 3 L'intégration professionnelle est progressivement mise en place par les activités de terrain. Le comité a également apprécié les nombreuses activités d'intégration qui mettent l'accent sur la pratique. Il note tout particulièrement l'examen SPACE (intégration professionnelle et compétences linguistiques).

*Recommandation : de telles activités ne peuvent être qu'encouragées.*

- 4 L'utilisation et systématique des fiches ECTS et leur présentation aux étudiants en début d'année est appréciée. Les étudiants semblent avoir une vision claire des attentes de la formation en termes de compétences.
- 5 Le stage en fin de 3<sup>e</sup> année est apprécié par les différentes parties prenantes. Les experts soulignent en particulier l'ouverture des frontières et donc l'intégration de la composante « Langues étrangères » dans ce stage. Le comité considère également l'organisation d'un séminaire d'accompagnement, après les cinq premières semaines de stage, comme une bonne pratique de nature à développer une démarche réflexive sur l'évolution du métier d'assistant de direction.

*Recommandations :*

- *La question de l'organisation d'un stage plus tôt dans le cursus a été soulevée à plusieurs reprises afin de confronter les étudiants au métier et de pouvoir plus concrètement évaluer les « soft skills ». Dès lors, le comité recommande à l'établissement de réfléchir à l'opportunité de mettre en place cette possibilité.*
- *Le comité encourage l'établissement à promouvoir davantage encore la composante « Langues étrangères » dans les stages.*

- 6 L'encadrement des TFE est apprécié et les grilles d'évaluation semblent claires et connues des étudiants ; elles permettent une préparation adéquate au travail. La flexibilité du choix du sujet, en lien ou non avec les stages est remarquée par le comité. L'esprit critique est encouragé par l'élaboration de questionnements problématiques, le TFE ne devant pas se limiter à une recherche documentaire.



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

- 7 Les référentiels de compétences ont été élaborés. Le comité est agréablement surpris de l'appropriation par les étudiants de ces nouveaux outils. Des outils d'évaluation cohérents existent.

## 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 La culture familiale est appréciée tant par les étudiants, que par le corps enseignant et le milieu professionnel.
- 2 Le comité a rencontré un personnel tant enseignant qu'administratif motivé et engagé dans l'accompagnement des étudiants et ce, malgré une charge de travail conséquente.
- 3 Les ressources humaines semblent en adéquation et adapté au public et au programme.
- 4 La direction encourage la formation continuée. Les enseignants y sont sensibilisés.

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

- 5 Les locaux sont plus qu'adaptés aux besoins de la formation et sont bien tenus. Par ailleurs, les nouveaux locaux sont unanimement appréciés et constituent une source de motivation pour ceux qui y travaillent. Les experts notent également que les lieux de travail sont multiples et adaptés.
- 6 Le matériel pédagogique est adéquat, à jour et exploité.

*Recommandation : le comité encourage néanmoins la généralisation de l'utilisation de la plateforme Claroline par les enseignants, en particulier pour la mise en ligne des supports de cours et ce, dès le début des cours.*

- 7 L'installation informatique est en cohérence avec le choix stratégique de l'établissement concernant l'utilisation d'ordinateurs personnels, si cela fonctionne. Des ordinateurs ont même été mis à la disposition des étudiants ; tous ne peuvent cependant en bénéficier.

*Recommandation : une accessibilité plus large constituerait un réel avantage pour les étudiants.*

- 8 Les ressources documentaires sont limitées mais le comité note qu'une réflexion est en cours sur ce point.

*Recommandation : le comité encourage l'établissement à poursuivre sa réflexion quant à la mise à disposition des étudiants de ressources documentaires utiles dans le cadre de leurs TFE notamment.*

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

- 9 Le comité souligne l'importance accordée au service d'aide à la réussite au sein de l'Henallux et les développements particuliers qui lui sont donnés au sein de l'implantation.

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

- 10 La capacité de recueillir, traiter et analyser des données quantitatives (notamment de cohortes) et qualitatives provenant de diverses sources est présente à l'Henallux, en particulier, au sein de l'implantation du campus Callemeyn.

## 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 reconnaît qu'une méthodologie cohérente a été développée ; la qualité du rapport en constitue une manifestation. Le comité regrette toutefois que les étudiants n'aient pas été suffisamment impliqués dès le début de la procédure et n'aient pu compléter par leurs apports le côté analytique de ce rapport d'évaluation interne. Il note cependant que trois d'entre eux ont signé le rapport et qu'une étudiante a réalisé son TFE sur la démarche qualité ; certains éléments produits ont été insérés dans le rapport.
- 2 Le comité note donc une réelle appropriation de cette procédure par l'ensemble du personnel et se réjouit que cet exercice soit vu bien plus comme une opportunité qu'une contrainte
- 3 Une analyse SWOT a été réalisée à partir des travaux de trois commissions (pertinence, cohérence, efficacité et équité) établies à cet effet. Elle montre une conscience des forces et faiblesses de la section ainsi que de bonnes perspectives d'évolution tant de la section que de l'implantation.
- 4 Un plan d'action et de suivi évolutif a été mis en place. Ce plan d'action associé à la démarche qualité, le processus de déménagement et d'implantation dans le nouveau campus ainsi que l'intégration du décret Paysage. Il est utilisé et actualisé régulièrement et le comité se réjouit de la volonté d'étendre l'utilisation de cet outil à l'ensemble des sections sur le site afin de gagner en cohérence.
- 5 Dans l'ensemble, l'analyse du comité des experts converge avec les observations, évaluations et propositions d'action reprises dans le rapport d'évaluation interne.

## **CONCLUSION**

*Boosté* par un déménagement dans des locaux remarquablement aménagés, par l'intégration de quatre bacheliers au sein d'une implantation nouvellement structurée, par les services transversaux et la bonne réputation d'une Haute École dispersée, le bachelier en Assistant de direction, seul du genre organisé dans la province du Luxembourg, bénéficie de nombreux atouts outre ceux déjà cités : proximité du Grand-Duché de Luxembourg, mais surtout une équipe enseignante et administrative, compétente, proactive et ouverte aux innovations pédagogiques et technologiques ainsi qu'au monde socioprofessionnel.

Rendre pérenne ces acquis et stabiliser vers le haut les effectifs étudiants constituent des enjeux à court et à moyen termes nécessitant le développement de la communication externe et d'une assertivité au sein de la section et de l'implantation. Le comité estime également qu'un effort de participation formelle des étudiants au niveau du bachelier doit pouvoir être mené dans une perspective citoyenne et de préparation au métier. La mise en place d'un stage d'intégration en deuxième année, plusieurs fois évoquées, mérite également de faire l'objet d'une réflexion approfondie.

## EN SYNTHÈSE

Points forts	Points d'amélioration
<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Vision stratégique et projet d'implantation sur le site Callemeyn</li><li>⇒ Appartenance à une HE forte avec de bons services transversaux</li><li>⇒ Équipe enseignante compétente, soudée, disponible et diversifiée</li><li>⇒ Efficacité et pérennité de la coordination pédagogique</li><li>⇒ Proactivité des responsables et des coordinateurs en matière de qualité, de décret paysage, de réflexion pédagogique</li><li>⇒ Procédures claires, communiquées et respectées pour les stages et TFE</li><li>⇒ Formation ouverte vers le monde professionnel : stage, visites d'entreprises, situations d'intégration</li><li>⇒ Réputation de qualité du bachelier (langues, bureautique) et forte employabilité des diplômés</li><li>⇒ Veille et proximité de réseau avec le monde socioprofessionnel</li><li>⇒ Ouverture à l'international dans les cours, la certification Space, Erasmus, Goethe, Cambridge.</li><li>⇒ Bâtiments modernes, lumineux, fonctionnels et attractifs</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Faible visibilité locale du bachelier et faible communication externe de l'implantation</li><li>⇒ Absence de stages avant la troisième année</li><li>⇒ Faible formalisation de la participation étudiante</li></ul>

Opportunités	Risques
<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Situation géographique proche du GD de Luxembourg, France, Allemagne et densité du tissu économique de la région transfrontalière</li><li>⇒ Formation très demandée sur le marché de l'emploi</li><li>⇒ Polyvalence du métier et ses possibilités d'évolution</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Stéréotypes persistants sur le métier et sa féminisation</li><li>⇒ Concurrence avec d'autres bacheliers : Comptabilité, Informatique, Assistant social (Arlon)</li></ul>

Récapitulatif des principales recommandations
<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Poursuivre le travail d'intégration du décret Paysage afin de réviser et améliorer les activités d'apprentissage.</li><li>⇒ S'assurer de la participation étudiante dans les organes de gouvernance.</li><li>⇒ Au niveau des contacts avec le milieu professionnel, trouver un équilibre entre formalisation et caractère spontané de la démarche.</li><li>⇒ Réfléchir à la formalisation du système qualité pour les partenariats internationaux et s'interroger sur la nature et la pertinence du filtre d'accès aux Erasmus.</li><li>⇒ Renforcer la communication extérieure de la section et de l'implantation.</li><li>⇒ Réfléchir à l'opportunité d'organiser un stage plus tôt dans la formation.</li><li>⇒ Réfléchir à l'intérêt de généraliser l'utilisation de la plateforme <i>Claroline</i>.</li><li>⇒ Poursuivre la démarche qualité entamée.</li></ul>



Evaluation 2014-2015 du cursus  
Assistant – Secrétariat de  
direction

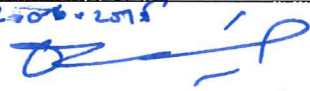
**Droit de réponse de l'établissement évalué**

Commentaire général éventuel :

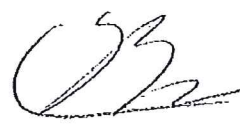
L'établissement ne souhaite pas formuler d'observations de fond

Page	Chap.	Point <sup>1</sup>	REANT	Observation de fond

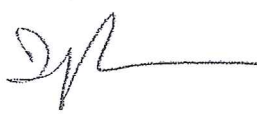
Nom et signature du (de la) Directeur(-trice)-Président(e)

21-06-2015  
  
Danièle CHAVÉE

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

Bénédicte Servais  


Nom et signature du (de la ou des) Directeur(-trice)(s) de catégorie

DUJARDIN BENOIT  


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