



**PROMSOC Supérieur** Mons-Borinage  
Avenue du Tir 10, 7000 MONS  
Tél : +3265 39 89 39 Fax : +3265 33 44 71  
Courriel : [superieur@promsoc.net](mailto:superieur@promsoc.net)

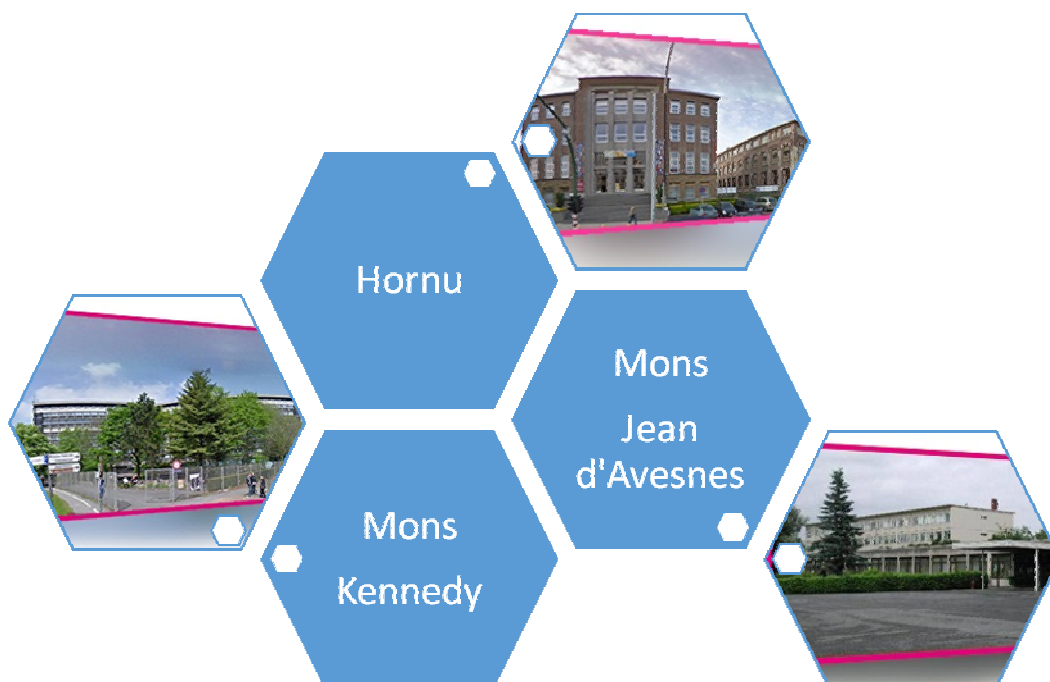
[WWW.PROMSOC.NET](http://WWW.PROMSOC.NET)

Implantations  
Avenue du Gouverneur E. Cornez, 1  
7000 Mons  
et  
Route de Valenciennes, 58  
7301 Hornu

## Plan d'action

---

### **Bachelier « Assistant – Secrétariat de direction »**



**Décembre 2015**

# Table des matières

---

<b>Table des matières</b> .....	<b>2</b>
<b>Préambule</b> .....	<b>3</b>
<b>Introduction</b> .....	<b>4</b>
1    Définir et assumer une identité singulière .....	6
2    Professionaliser davantage encore en s'ouvrant au monde extérieur.....	6
2.1    A travers les contacts avec le milieu professionnel.....	7
2.2    A travers les stages.....	7
2.3    A travers les épreuves intégrées .....	7
3    Développer la coordination pédagogique.....	7
<b>Plan d'action</b> .....	<b>9</b>

# Préambule

---

Dans le cadre du plan décennal d'évaluation des programmes, notre établissement d'enseignement de promotion sociale s'inscrit dans une dynamique d'amélioration continue et maintient un engagement actif vers une culture qualité intégrée. La rédaction du dossier d'autoévaluation et la préparation de la visite des experts ont permis de renforcer la participation des acteurs internes et externes à la démarche qualité. Elles ont également permis de faire le point, en bénéficiant d'avis et de conseils extérieurs, sur notre conduite du changement et de consolider celle-ci. La phase de suivi permet quant à elle de valoriser les améliorations apportées en informant les parties prenantes des actions menées.

C'est dans cette perspective que le présent plan d'action a été rédigé. Il concerne l'organisation de l'Enseignement supérieur au sein de l'établissement PROMSOC supérieur et plus particulièrement de la section « Bachelier Secrétariat de direction – option : Entreprise-administration » qui devient « Bachelier Assistant de direction – option : Langues et gestion ».

# Introduction

---

Notre institution, PROMSOC Mons-Borinage, fait partie de l'Enseignement de Promotion Sociale (EPS) du réseau officiel subventionné de la Fédération Wallonie-Bruxelles et, en particulier, du CPEONS<sup>1</sup>. Elle résulte de la fusion, au 1<sup>er</sup> juillet 2014, des trois établissements de promotion sociale de la région Mons-Borinage à savoir le CPEPSB (siège d'Hornu), l'EISP (siège Kennedy à Mons) et Mons Formations (siège Jean d'Avesnes à Mons, anciennement à Cuesmes). Chacune de ces écoles organisait de l'enseignement secondaire et de l'enseignement supérieur. Lors de cette fusion, deux entités ont été créées : l'une regroupe toutes les formations du secondaire (PROMSOC secondaire) et la seconde rassemble les formations relevant de l'enseignement supérieur (PROMSOC supérieur). L'ensemble de ces formations sont dispensées dans les différents sièges et différents lieux d'enseignement de la nouvelle structure.

En effet, le décret définissant le paysage de l'enseignement supérieur et l'organisation académique des études (D. 07-11-2013) est entré en vigueur en janvier 2014. L'enseignement supérieur organisé ou subventionné par la Fédération Wallonie-Bruxelles est désormais constitué d'établissements d'enseignements supérieurs associés au sein de Pôles académiques et coordonnés par une Académie de Recherche et d'Enseignement supérieur dénommée ARES. L'harmonisation et l'unicité du paysage de l'enseignement supérieur, la proximité de l'enseignement, la démocratisation de l'accès aux études, l'accroissement des synergies et des collaborations entre établissements ainsi que le renforcement de la visibilité internationale en vue de promouvoir l'excellence et la recherche de celui-ci, sont les objectifs ministériels qui ont été avancés.

Face à ces objectifs et aux quelques 142 institutions d'enseignement supérieur fédérées par l'ARES, la fusion des établissements de promotion sociale de la région de Mons-Borinage était incontournable pour assurer notre place au sein de l'ARES et participer au travail collaboratif.

En ce qui concerne le cursus évalué, l'enseignement est dispensé sur le site de Mons, à l'Avenue du Tir.

Au sein de notre nouvelle institution PROMSOC supérieur, la coordination qualité institutionnelle a mené une réflexion en s'appuyant sur les analyses transversales passées et en cours dans l'ensemble des bacheliers évalués. Cette démarche nous a permis de mobiliser toutes les parties prenantes. Dans cette perspective, une dynamique de remise en question des chargés de cours au sein de la section mais aussi de l'ensemble des équipes éducative, administrative et technique a été initiée. Les bonnes pratiques inventoriées en interne et confirmées au moins en partie par les experts, constituent une base qui devra encore être développée dans l'avenir.

3 grands axes stratégiques ont été retenus pour développer le plan d'action dans l'institution et en particulier au sein de la section concernée :

1. Définir et assumer une identité singulière
2. Professionnaliser davantage encore en s'ouvrant au monde extérieur
3. Développer la coordination pédagogique

La culture qualité, au sein de notre établissement, est un état d'esprit que nous tentons de conserver. La formalisation des différentes procédures constitue, à nos yeux, une priorité tout en voulant conserver une certaine flexibilité et le caractère informel de la gestion de la qualité.

Sur base de l'ensemble de ces éléments et en tenant compte de l'évolution de l'identité du métier, il nous appartient de veiller à construire collectivement et à communiquer clairement un projet propre à

---

<sup>1</sup> Conseil des **P**ouvoirs **o**rganisateurs de l'**E**nseignement **O**fficiel **N**eutre **S**ubventionné

la section. En d'autres termes, il s'agit de continuer à développer la singularité en mettant en avant, dans la pratique quotidienne et dans la communication interne et externe, les éléments de différenciation spécifique à cette section et ce, afin que son identité soit visible et reconnue au sein de l'établissement mais également à l'extérieur de celui-ci.

## **1 Définir et assumer une identité singulière**

Lors de la visite, le comité des experts a constaté au sein de notre établissement, ainsi que dans son analyse transversale, un manque de vision stratégique pour la section ; vision qui soit claire et fédératrice pour toutes les parties prenantes et entourant le Bachelier concerné. Dès lors, définir clairement et assumer une identité singulière pour la section constitue un objectif prioritaire. Concrètement, cet objectif consiste à préciser un projet propre et singulier et à le communiquer aux étudiants et aux acteurs du monde professionnel afin d'une part que cette identité soit reconnue, visible, lisible et que d'autre part, la dynamique participative et structurée, initiée lors de la mise en place de la démarche « qualité » soit consolidée.

Depuis septembre 2015, des coordonnateurs de secteur ont été désignés à raison de 60 périodes. Leurs missions spécifiques sont les suivantes :

- Coordonner la section d'enseignement sur le plan pédagogique:
  - Assurer une cohérence pédagogique entre et à l'intérieur des différentes unités d'enseignement
  - Favoriser les échanges entre enseignants sur leurs pratiques pédagogiques en vue de les harmoniser
  - Mettre en place et diffuser les fiches UE
  - Superviser la rédaction et la diffusion des grilles d'évaluation des acquis d'apprentissage
  - Constituer une liste reprenant les lieux de stage en précisant leur spécificité
  - Participer à l'accueil des nouveaux enseignants en vue de les intégrer au sein de l'équipe pédagogique
- Développer la communication interne entre étudiants et professeurs (étudiants "délégués", forum en ligne, réunions d'information...)
- Développer la mise en œuvre d'actions pédagogiques (tutorat, projets pluridisciplinaires, conférences avec les secteurs professionnels, contacts avec les anciens étudiants...)
- Assurer des contacts avec le milieu professionnel afin de faire connaître nos sections et de représenter l'établissement à l'extérieur, dans son champ d'expertise propre.

## **2 Professionnaliser davantage encore en s'ouvrant au monde extérieur**

Du premier axe découle celui de professionnaliser davantage encore. Le but étant de fournir, dans le futur, des formations qui répondent aux évolutions des besoins de toutes les parties prenantes, dans un monde en changement permanent. Plus concrètement, il est important d'assurer des échanges structurés avec la sphère professionnelle pour développer l'intégration de la section dans le monde professionnel.

Il convient également de porter une attention particulière à l'organisation administrative et à l'encadrement pédagogique des stages et de l'épreuve intégrée. L'objectif est d'une part d'optimiser, de simplifier et de formaliser la gestion administrative des stages et d'autre part, d'harmoniser et communiquer la guidance pédagogique avant, pendant et après les stages et l'épreuve intégrée.

Plus particulièrement, nous souhaitons développer l'axe de la professionnalisation de la formation à travers 3 sous-dimensions que vous retrouverez dans ce plan de suivi :

- les contacts avec le milieu professionnel ;
- les stages ;
- les épreuves intégrées.

## **2.1 A travers les contacts avec le milieu professionnel**

Avec la collaboration du coordonnateur de secteur et le soutien de la direction, il est recommandé aux enseignants d'inviter des personnes-ressource issues du monde professionnel dans les cours (conférences sur des contenus spécifiques) et dans le jury des épreuves intégrées. Ceci en vue de proposer une plus grande variété de regards, d'approches et de témoignages aux étudiants.

## **2.2 A travers les stages**

- La direction, avec la collaboration des enseignants en charge des unités d'enseignement de stages réfléchiront à la formalisation d'une convention type de stage à partir de l'année scolaire 2016-2017. Le but de cette action est d'optimiser, de simplifier et de formaliser la gestion administrative des stages à travers les trois sites qui constituent notre institution. Des conventions balisées existent déjà pour les stages du cursus mais le souhait de la direction est d'uniformiser la procédure tout en sauvegardant la spécificité de la section.

- Sous la direction du coordonnateur de secteur, il a été demandé aux enseignants d'organiser une réunion d'information lors de l'ouverture des unités d'enseignement relatives aux stages. L'objectif de cette réunion est de développer davantage encore le suivi individualisé et l'évaluation formative en créant des liens avec les stagiaires.

- La constitution d'une liste reprenant les lieux de stage pertinents est reprise dans les missions spécifiques du coordonnateur de secteur. Cet outil permettra à l'étudiant de choisir son lieu de stage en cohérence avec les visées pédagogiques et professionnelles de la section mais surtout avec son projet personnel. Il s'agit également de diversifier le plus possible les lieux de stage. Enfin, ce carnet d'adresses est vu comme un moyen de « réseauter » avec le milieu professionnel.

## **2.3 A travers les épreuves intégrées**

- Depuis 2014-2015, la direction a entrepris de rédiger et de communiquer un règlement général relatif aux épreuves intégrées. Les enseignants responsables ont été invités à consigner le règlement spécifique à la section. Cette procédure a pour but de redéfinir les objectifs de l'épreuve intégrée et sa réalisation en fonction des compétences attendues en fin de formation.

- Dans le prolongement de l'action précédente, la grille d'évaluation de l'unité d'enseignement « Epreuve intégrée » a été élaborée selon les prescrits de l'inspection, communiquée et est utilisée depuis plusieurs sessions déjà.

## **3 Développer la coordination pédagogique**

La réalisation des actions développées dans les deux premiers axes repose sur la mise en œuvre d'une véritable coordination pédagogique. Il s'agit d'harmoniser les objectifs, les contenus, les méthodes et l'évaluation des différents enseignements en vue d'une meilleure intégration de ceux-ci en développant l'encadrement pédagogique de la part du personnel enseignant. Une plus grande cohérence du programme et une plus grande maîtrise pédagogique au sein de l'établissement sont les résultats attendus.

En vue de proposer un système de remédiation et d'aide à la réussite et de favoriser l'insertion socioprofessionnelle, un agent-relais sera au service des étudiants à partir de janvier 2016. Si ses missions sont encore à définir, nous pouvons déjà dire que sa fonction principale sera l'aide à la valorisation personnelle des étudiants.

Depuis plusieurs années, la rédaction par les enseignants et la diffusion auprès des étudiants des fiches UE (Unité d'Enseignement) est le cheval de bataille de la coordination qualité institutionnelle. Ces

fiches UE sont des outils permettant de clarifier et communiquer les contenus de cours, les acquis d'apprentissage, les modalités d'évaluation, la bibliographie et sitographie pour chaque unité d'enseignement. Ces fiches sont distribuées aux étudiants mais il est prévu, à très court terme, de placer les canevas des fiches sur l'E-campus afin que les enseignants puissent les télécharger et les compléter de leur plan de cours, leurs modalités d'évaluation et leur bibliographie/sitographie. Les étudiants pourront alors consulter ces fiches en se connectant à l'E-campus.

Depuis janvier 2013, l'enseignement de promotion sociale de la Province du Hainaut partage avec la HEPH-Condorcet un dispositif permettant de travailler à distance : l'E-Campus<sup>2</sup>. Il s'agit d'un espace de communication entre l'établissement d'une part et les enseignants et les étudiants d'autre part. Celui-ci est encore très peu connu des enseignants et des étudiants.

Sont déjà fonctionnels (mais pas forcément utilisés) sur l'E-Campus, les outils suivants :

- L'accès à un web mail professionnel pour les étudiants et les enseignants ;
- Des logiciels téléchargeables ;
- Une plate-forme d'enseignement sur laquelle il est possible de déposer des cours, des vidéos, des exercices formatifs avec autocorrection... ;
- Un forum de discussion propre à chaque section ;
- Des espaces de valves numériques pour les enseignants et pour les étudiants y sont intégrés mais ne sont pas utilisés à ce jour.

Les documents et dispositifs suivants seront intégrés dans un futur proche à l'E-Campus :

- Le ROI, le règlement pour l'épreuve intégrée et la procédure des recours (ces documents peuvent être, le cas échéant, téléchargés) ;
- Les conventions de stages téléchargeables ;
- Le calendrier scolaire reprenant les dates importantes de l'année en cours (date de conseil des études, affichage des résultats d'UE, la remise de travaux... ) ;
- Un espace « membres » pour lequel un identifiant et un mot de passe est obligatoire : les étudiants ont alors accès aux versions .pdf des grilles d'évaluation des UE dans lesquels ils sont inscrits ; les enseignants/experts ont accès à ces grilles de manière à encoder leurs points.

En octobre 2015, nous avons commencé à former les coordonnateurs de secteurs aux différentes utilisations de l'E-campus. Le but est de créer une banque d'informations incontournables pour les étudiants et d'augmenter l'efficacité de la communication en interne. En janvier 2016, des séances d'informations sont prévues pour tous les enseignants. Les plus motivés pourront suivre une formation d'initiation à la plate-forme d'enseignement « Moodle » intégrée à l'E-campus.

Un guide à destination des étudiants appelé « Mémento étudiant » vient de voir le jour et doit encore être diffusé. Nous espérons que cet outil constituera une aide à la réussite en apportant de l'information quant au cadre institutionnel et pédagogique. Le « Mémento enseignant » est actuellement en cours de rédaction.

Depuis que notre institution appartient au Pôle Hainuyer, une convention a été établie. Elle stipule que tout étudiant ou membre du personnel pouvant faire la preuve qu'il appartient à un établissement d'enseignement repris sous ce pôle peut accéder à toutes les bibliothèques des institutions concernées. Cette convention contribuera à favoriser l'utilisation des bibliothèques extérieures.

---

<sup>2</sup> <http://ecampus.hainaut-promsoc.be>



## Plan d'action

Axe 1 : Définir et assumer une identité singulière					
Description des actions	Degré de priorité */**/**	Responsable(s)	Degré de réalisation / Échéance(s)	Résultats attendus	Conditions de réalisation
Consolider un plan d'action stratégique à court et à moyen termes	***	Direction, coordination qualité, équipe éducative	Action en cours et pérenne	Accroître le positionnement et la visibilité de la section en mettant en œuvres des actions pédagogiques	Capitaliser sur les actions du coordonnateur de secteur
Désigner un coordonnateur de secteur	***	Pouvoir organisateur, direction, enseignant de référence	Action en cours depuis septembre 2015	Coordonner la section sur le plan pédagogique en fédérant les parties prenantes autour d'une identité singulière	
Utiliser l'E-campus comme procédure de communication interne	**	Coordonnateur de secteur, service technique, enseignants	Action en cours depuis 2015 et pérenne	- Favoriser les échanges au sein de l'équipe éducative et avec les étudiants  - Augmenter l'efficacité de la communication en interne	

Axe 2 : Professionnaliser davantage encore en s'ouvrant au monde extérieur					
Description des actions	Degré de priorité */**/**	Responsable(s)	Degré de réalisation / Échéance(s)	Résultats attendus	Conditions de réalisation
<u>2.1. A travers les contacts avec le milieu professionnel</u>					
Inviter des personnes-ressource issues du monde professionnel dans les cours (conférences sur des contenus spécifiques) et dans le jury des épreuves intégrées	***	Professeurs de la section et agent administratif	Action en cours et pérenne	Proposer une plus grande variété de regards, d'approches et de témoignages aux étudiants	Capitaliser sur les actions du coordonnateur de secteur
<u>2.2. A travers les épreuves intégrées</u>					
Rédiger et communiquer un règlement général relatif aux épreuves intégrées	***	Direction	Action réalisée en 2014-2015 et pérenne	Redéfinir les objectifs de l'E.I. et sa réalisation en fonction des compétences attendues en fin de formation	
Rédiger et communiquer un règlement spécifique relatif à l'épreuve intégrée de la section	***	Direction et professeurs responsables	Action réalisée en 2014-2015 et pérenne		
Elaborer et communiquer la grille d'évaluation de l'unité d'enseignement « Epreuve intégrée » de la section	***	Direction, inspection et professeurs responsables	Action en cours et pérenne		

2.3. A travers les stages					
Formaliser et diffuser une convention type de stage → Réflexion et production en 2016-2017 → Diffusion et régulation en 2017-2018	**	Direction et agents administratifs	Action à planifier en 2016-2017 et pérenne	Optimiser, simplifier et formaliser la gestion administrative des stages	Capitaliser sur les actions du coordonnateur de secteur
Organiser une réunion d'information lors de l'ouverture des unités d'enseignement relatives au stage	***	Direction, agents administratifs et enseignants/experts responsables	Action à planifier et pérenne	Etablir avec les maîtres de stage des contrats en termes d'activités de stage cohérentes avec les compétences attendues chez le stagiaire	
Formaliser et communiquer un carnet de stage	**			Développer le rôle de l'évaluation formative lors des stages en formalisant les liens avec les stagiaires	
Constituer une liste des lieux de stage pertinents	**				

### Axe 3 : Développer la coordination pédagogique

Description des actions	Degré de priorité */**/**	Responsable(s)	Degré de réalisation / Échéance(s)	Résultats attendus	Conditions de réalisation
Rédiger et diffuser les fiches pour chaque unité d'enseignement	***	Coordination qualité, coordonnateur de secteur et enseignants	Action en cours et pérenne pour le cursus	Clarifier et communiquer les contenus de cours, les acquis d'apprentissage, les modalités d'évaluation, la bibliographie et sitographie pour chaque unité d'enseignement	Capitaliser sur les actions du coordonnateur de secteur
Rédiger un guide à destination des étudiants (Mémento étudiant) et des enseignants (Mémento professeur) et les diffuser	**	Direction et personnel administratif	Action en cours	- Aider à la réussite - Informer les étudiants et les enseignants sur le cadre institutionnel et pédagogique	
Former le personnel enseignant aux différentes utilisations de l'E-campus	**	Direction, service technique, coordonnateur de secteur et enseignants qualifiés	Action planifiée en janvier 2016	- Créer une banque d'informations incontournables pour les étudiants - Augmenter l'efficacité de la communication en interne	
Créer et mettre en place une cellule de coaching scolaire	**	Direction et agent-relais	Action planifiée en janvier 2016	Analyser le taux d'abandon dans les différents niveaux de la section	
Donner accès aux bibliothèques des institutions appartenant au Pôle Hainuyer	**	Pôle Hainuyer et direction	Action en cours et pérenne	Favoriser l'utilisation de bibliothèques extérieures	Convention avec le Pôle Hainuyer
Mettre en place un dispositif d'évaluation des enseignements par les étudiants (EEE)	*	Direction, agent administratif et coordonnateur qualité	Action à planifier en 2017	- Constituer une grande source d'informations nécessaire au processus de régulation - Améliorer les pratiques pédagogiques et la gestion des ressources matérielles	

La coordination qualité interne



HUPEZ Valentine



DUPONT Annie

Le chef d'établissement



BLONDEAU Alain