



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

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

### **RAPPORT D'ÉVALUATION École Industrielle et Commerciale de la Ville de Namur**

Comité des experts :  
M. Michel BONAMI, président  
Mme Marie DEWEER, Mme Elisabeth MEERTS  
et M. Jacques MEESEN, 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 12 et 12 février 2015 à l'École Industrielle et Commerciale de la Ville de Namur (EICVN). 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, 10 étudiants, 3 diplômés et 4 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'École Industrielle et Commerciale de la Ville de Namur (EICVN) est un institut d'enseignement de Promotion Sociale, situé au cœur de la ville de Namur et qui offre :

- au niveau secondaire des cours en utilisation de logiciels bureautiques, langues vivantes et gestion ;
- au niveau de l'enseignement supérieur : trois bacheliers en Chimie, Informatique et Assistant de direction (langues et gestion) ainsi que deux brevets de Webmaster ;
- des formations continuées sur la base de conventions avec des organismes et entreprises.

Le bachelier en Assistant de direction est la seule formation de l'enseignement supérieur à être organisée en journée au sein de l'établissement.

L'EICVN 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 – Gestion de la qualité aux niveaux de l'établissement, de l'entité et du programme**

- 1 L'établissement estime avoir posé un choix cohérent en offrant sa 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 d'experts rejoint ce point de vue tout en observant que des mères avec des enfants en bas âge pourraient aussi préférer être chez elles pendant la journée.
- 2 L'établissement ne possède pas de projet éducatif ni de projet particulier à la section. L'absence de documents de référence spécifique au bachelier, ainsi que l'absence de structure participative (enseignants, personnel administratif et étudiants) ne facilite pas l'émergence de réflexion collective et la diffusion d'informations.

*Recommandation : le comité recommande une réflexion collective sur le projet pédagogique de la section au sein d'une structure participative, au moins une fois par année académique.*

- 3 Le comité se réjouit de la désignation d'une responsable qualité. La démarche AEQES semble néanmoins constituer un premier essai un peu timide de gestion de la qualité : le rapport se centre essentiellement sur les critères 1 et 5 et laisse les autres un peu de côté ; le rapport d'évaluation interne est rédigé par une seule personne et ne paraît pas constituer le fruit d'une réflexion collective impliquant les autres parties prenantes.

*Recommandations : le comité des experts invite la direction à expliciter, à formaliser et à communiquer la stratégie d'amélioration de la qualité de façon à appuyer et à étendre l'action de la cellule de qualité et de sa responsable à toutes les parties prenantes. À ce sujet mais aussi au niveau de la concertation de manière globale, le comité recommande également de mener une étude de benchmarking avec d'autres établissements de promotion sociale voire avec des établissements de plein exercice afin de voir comment ceux-ci fonctionnent.*

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

- 4 Les enseignants semblent travailler seuls dans leur module. Par ailleurs, le comité constate l'absence de dispositif participatif au niveau de la réflexion sur le programme, tant en ce qui concerne les membres du personnel que les étudiants. La culture du bachelier paraît davantage axée sur l'informel et le relationnel entre les enseignants, entre ceux-ci et la direction, le personnel administratif ainsi qu'avec les étudiants.

*Recommandations : il importe de renforcer la coordination et la communication formelle au sein de la section pour assurer le pilotage, la révision et la cohérence du programme en tenant compte de l'avis et de l'expertise des différentes parties prenantes. Le comité recommande également 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 de l'assistant de direction.*

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

*Dans le même objectif, il serait d'ailleurs intéressant de fournir annuellement à tous les enseignants un feedback synthétique sur les rapports de stages et les appréciations qualitatives des maitres de stage.*

### **Communication interne**

- 5 Le comité constate une communication interne satisfaisante. Des documents existent en effet au sein de l'établissement (notamment, le règlement d'ordre intérieur et le manuel des enseignants), mais ils ne sont pas nécessairement connus ou appliqués par les différents utilisateurs. Le comité souligne également des risques de redondance d'informations entre les divers medias utilisés : sites internet (ville, EICVN, bacheliers) et plateforme *Claroline*. Cela entraine des conséquences négatives sur l'efficacité de l'organisation et la communication.

#### *Recommandations :*

- *Le comité encourage l'établissement à réfléchir à l'intérêt de centraliser l'information, afin que chacun puisse trouver plus facilement les informations pertinentes dont il a besoin.*
- *Le comité invite l'école à s'assurer de la réception et de la bonne appropriation des informations clé par toutes les parties prenantes.*

## 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 ne semble pas aussi aisée qu'attendue pour un métier en forte demande.
- 2 Les professionnels et les anciens étudiants ne semblent pas consultés sur la pertinence et la qualité du programme. Ils soulignent des carences en langues française (orthographe) et étrangères ainsi qu'en *soft skills*. Les experts regrettent également l'absence de relations suivies avec le monde socioprofessionnel malgré quelques initiatives récentes comme le *Jobday* réalisées en partenariat. Les contacts avec les milieux socioprofessionnels pourraient imprégner chaque unité de formation.

*Recommandations : le comité recommande de faire davantage appel aux externes professionnels du métier (même non francophones), y compris les alumni, que ce soit pour obtenir leur avis sur la formation, comme enseignants, consultants ou participants à une activité pédagogique, ou encore comme membres de jury pour les épreuves intégrées. Il invite l'établissement à multiplier les visites extérieures en entreprise et enfin encourage la formalisation des contacts déjà créés et le développement d'un véritable réseau avec les acteurs de l'environnement socio-économique.*

- 3 La recherche appliquée et les services à la collectivité font partie intégrante du niveau 6 du cadre de certification européen concernant l'enseignement supérieur. Même s'ils sont bien conscients de la difficulté d'implémenter la recherche dans le cadre d'un bachelier professionnalisant, les experts constatent la quasi absence de tout développement de recherche appliquée dans le cadre du bachelier.

*Recommandation : les experts encouragent la section à développer la recherche appliquée dans les cours (par exemple avec la mise en place de projets en lien avec le monde de l'entreprise), dans l'épreuve intégrée, par des visites d'entreprises, etc.*

- 4 Même si les experts se rendent compte que l'internationalisation n'est pas évidente en promotion sociale, ils notent l'absence de toute composante internationale au sein du bachelier (stages en langues étrangères, échanges entre enseignants ou étudiants d'établissements en dehors de la Fédération Wallonie-Bruxelles, etc.)

*Recommandation : les experts encouragent l'établissement à réfléchir de façon créative aux différentes possibilités d'internationalisation@home en tenant compte des ressources locales (par exemple, la prise de contact avec une formation analogue en Flandre pour permettre des échanges (qui peuvent être informels au début, via les médias sociaux). Un tel contact favorise la pratique de la langue étrangère et contribue à ouvrir l'esprit des étudiants participants.*

#### Information et communication externe

- 5 L'établissement semble manquer de visibilité dans la région namuroise. L'information disponible sur différents sites internet n'est en outre pas toujours homogène et cohérente.

*Recommandations : le comité conseille à l'établissement de veiller à la qualité et à la cohérence des informations fournies sur l'école et les bacheliers dans les différents sites où il est question de l'EICVN et en particulier le site web de la ville de Namur. L'établissement gagnerait également à renforcer son image de*

*marque, par une communication créative, assertive et dynamique. Ceci est d'autant plus important que la promotion sociale souffre d'idées préconçues souvent négatives.*

### 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 Les acquis d'apprentissage sont définis dans les dossiers pédagogiques et semblent transmis aux étudiants en ce qui concerne la plupart des unités d'enseignement. Concernant les activités d'intégration professionnelle, les acquis d'apprentissage sont repris dans des documents clairs mis à leur disposition.

*Recommandation : le comité encourage néanmoins l'établissement 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 regroupent des éléments théoriques avec des approches pratiques fictives (simulations).

*Recommandation : le comité recommande de multiplier les activités réelles telles que le Jobday ; de telles activités devraient permettre une plus grande intégration du monde professionnel dans les différentes unités d'enseignement ainsi qu'une plus grande appropriation des réalités professionnelles par les étudiants.*

- 3 Les étudiants, anciens et actuels, comme le monde professionnel ont souligné la réelle attractivité du stage d'intégration. Ils relèvent toutefois les difficultés suivantes :
  - les contraintes de temps (modèle type = une journée par semaine) qui limite les responsabilités confiées à un futur assistant de direction ;
  - les contraintes de distance : le lieu de stage ne peut dépasser 30 km autour de Namur ;
  - la très faible part du maître de stage dans le processus d'évaluation ;
  - le manque de diversité des lieux de stage : essentiellement des administrations publiques.

#### Recommandations :

- *Le comité recommande d'étudier la possibilité de dégager une période continue pour l'organisation des stages afin d'accroître les responsabilités susceptibles d'être confiées aux étudiants et d'augmenter les possibilités de stage en entreprise privée.*
- *Le comité recommande également d'étudier la possibilité de supprimer la limite de distance des 30km du lieu de stage par rapport à Namur afin de notamment favoriser les stages avec une immersion linguistique. Par ailleurs, pour les stages plus éloignés, d'autres pistes que la visite sur place (skype, par exemple) sont envisageables pour assurer le suivi du stage avec le maître de stage et l'étudiant.*

- 4 L'articulation entre le sujet de l'épreuve intégrée (EI) et le métier d'assistant de direction ne semble pas toujours évidente. La majorité des EI privilégient une approche théorique non reliée à la prise en compte des pratiques du métier. Enfin, le système d'évaluation des EI ne permet pas une échelle d'appréciation au niveau du seuil de réussite.

#### Droit de réponse de l'établissement

*Recommandation : en ce qui concerne le choix du sujet de l'épreuve intégrée, le comité recommande d'augmenter la cohérence entre le sujet choisi et les pratiques du métier et/ou les conditions qui régissent l'exercice du métier d'assistant de direction ainsi que son évolution.*

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

- 5 La répartition du travail sur les différentes années semble hétérogène ; la charge de travail est plus légère en début de cursus et plus intense en dernière année.
- 6 L'organisation des cours de langues constitue un casse-tête pour tous : tous les niveaux de progression sont organisés dans l'établissement mais ils ne sont pas tous accessibles soit pour des questions d'horaire et de moment dans l'année soit pour des raisons de spécificité que le cours doit comporter vis-à-vis du bachelier pour qu'il puisse être validé. Enfin, certaines langues (p.ex. l'allemand) doivent être suivies dans d'autres établissements de promotion sociale. Certaines difficultés devraient être solutionnées lorsque le passage au nouveau programme d'Assistant de direction sera terminé.
- 7 Les difficultés rencontrées par certains étudiants en français ont été évoquées à plusieurs reprises. L'établissement ne peut créer de cours supplémentaires car toutes les périodes d'enseignement sont utilisées. Des activités non obligatoires de remédiation ont été organisées à plusieurs reprises mais les étudiants les plus concernés ne sont pas venus.

*Recommandation : le comité recommande à la section de poursuivre ses tentatives de donner une solution à ces différents problèmes qui impactent les apprentissages-clé du bachelier.*

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

- 8 Les étudiants semblent bien informés des modalités et des critères d'évaluation.

#### 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 D'une manière générale, le personnel est très impliqué, disponible pour les étudiants et compétent dans son domaine. Cela est reconnu et apprécié des étudiants.
- 2 Les équipes de manière générale ont fait remarquer une charge de travail trop importante en ce qui les concerne.
- 3 Tous les membres du personnel tant administratif qu'enseignant n'utilisent pas tous les outils informatiques mis à leur disposition (EICVN Campus, plateforme *Claroline* et autres logiciels facilitant la communication), ce qui pose évidemment problème en matière de communication.

*Recommandation : le comité recommande l'organisation de formations internes permettant l'acquisition de compétences dans les domaines de la communication, de l'informatique et de la bureautique afin de favoriser les échanges entre les différentes parties prenantes (corps enseignant, personnel d'appui, direction, étudiants).*

- 4 Le comité des experts constate que des missions pédagogiques ont été confiées à des membres du personnel administratif, notamment en ce qui concerne la supervision des stages et l'épreuve intégrée. Indépendamment des raisons qui justifient ce choix, celui-ci peut, d'une part, être une source de confusion, et, d'autre part, favoriser la concentration d'informations qui méritent pourtant d'être partagées avec l'ensemble des enseignants.

*Recommandation : pour le comité des experts, il est important, a priori, que l'ensemble de l'équipe pédagogique puisse s'approprier les temps forts de la formation que sont les stages et l'épreuve intégrée. Aussi, est-il opportun que le suivi des stages soit supporté par une seule personne ? ; ou ne serait-il pas préférable que ce suivi soit partagé par l'équipe enseignante (avec néanmoins un référent administratif pour l'organisation) ?*

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

- 5 L'école dispose de locaux vastes, lumineux, spacieux et bien équipés (projecteurs, écrans, tableau interactif).
- 6 Le matériel informatique est abondamment présent dans les salles de cours et est de nature à permettre une bonne acquisition des compétences informatiques et bureautiques.
- 7 Les étudiants ont accès à la bibliothèque de l'UNamur. Toutefois, ils ne semblent pas être formés à la recherche documentaire, ce qui ne facilite pas l'utilisation de cette ressource. Par ailleurs, les étudiants ne semblent pas avoir accès à des dictionnaires numériques ou à des bases de données (*Google Scholar, Cairn, etc.*).

*Recommandation : le comité recommande d'organiser des séances d'information de sorte que les étudiants soient formés à la recherche documentaire.*

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

- 8 L'école organise des cours préparatoires en langues étrangères afin de permettre aux étudiants d'accéder au niveau demandé dans un bachelier.
- 9 L'école a organisé des cours de remise à niveau en français qui n'ont pas été suivis. Néanmoins, un problème important de maîtrise de la langue française a été soulevé par l'ensemble des personnes rencontrées.

*Recommandation: s'il n'est pas possible d'ajouter des heures en français dans le programme, il serait important d'inclure la composante langue française dans d'autres unités d'enseignement.*

- 10 Les frais d'inscription réduits ont été soulignés comme une force par les étudiants.

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

- 11 Le rapport d'évaluation interne et ses annexes comprennent un relevé de données factuelles ainsi que les résultats de quelques enquêtes bien menées et traitées. La lisibilité de certains tableaux et leur cohérence pourraient néanmoins encore être améliorées. Les experts notent également qu'il manque une collecte de données davantage qualitatives recueillies à l'occasion de rencontres avec des personnes représentant les milieux socioprofessionnels : maitres de stage, jurys de TFE, présentation d'entreprises, etc.

*Recommandations : le comité encourage l'établissement à poursuivre et à structurer les démarches de recueil de données ; il convient de définir des indicateurs quantitatifs (par exemple les taux de réussite et d'échec, l'insertion professionnelle) et qualitatif (par exemple les retours d'information des maitres de stage) ainsi que la répétition de la collecte (annuellement pour les étudiants et selon un cycle régulier pour les parties prenantes extérieures – par exemple, tous les trois ans). Il est important que l'établissement puisse disposer de données régulièrement mises à jour ; elles sont de nature à permettre des échanges et des évaluations des activités de formation et concourir ainsi au pilotage du programme. De telles données pourraient d'ailleurs être présentées et discutées à l'occasion des réunions de concertation ou de coordination regroupant toutes les parties prenantes de la formation.*

## 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 des experts note qu'au début de la démarche, une réunion SWOT s'est tenue en présence des étudiants, des enseignants et des membres du personnel d'appui (une dizaine de personnes) avec le soutien d'un intervenant-formateur du CPEONS. Cette analyse SWOT reprise dans les annexes au rapport d'évaluation interne a servi de base à la démarche d'évaluation de la qualité. Le comité des experts apprécie le fait que les enquêtes aient été élaborées à partir de cette analyse et qu'elles aient donné lieu à des taux de réponse satisfaisants.
- 2 Comme mentionné dans le premier critère de ce rapport, les experts regrettent que le rapport ait ensuite été rédigé par la coordonnatrice seule, sans concertation et sans validation des différentes parties prenantes. La commission d'évaluation interne telle qu'elle est imposée par l'Agence n'a donc pas été instituée.
- 3 En outre, le comité constate que le rapport ne respecte pas la structure du référentiel de l'AEQES, critère après critère ; certaines dimensions n'ayant pas été traitées. Toutefois le plan d'action reprend les différents critères à travers les axes stratégiques choisis.

*Recommandation : le comité apprécie le travail effectué et encourage la poursuite de la démarche qualité. Une démarche qualité et encore plus le développement d'actions d'amélioration ne peuvent être efficaces que s'ils sont partagés et portés par tous.*

## **CONCLUSION**

Seul bachelier du secteur économique au sein de l'École, la section Assistant de direction bénéficie de peu de synergies avec d'autres programmes ou sections (si ce n'est avec le bachelier en Informatique).

Le bachelier semble se replier sur lui-même : remise en question du niveau d'exigence des langues, stages devant être réalisés à proximité de l'établissement (dans un rayon de moins de 30km) et échanges limités avec les milieux socioprofessionnels.

Il est vraisemblable que la pérennisation d'un tel bachelier ne puisse se faire sans redynamisation, sans une ouverture et sans activités d'apprentissage davantage articulées au référentiel de compétences. Une telle évolution n'est possible que si elle est portée par la direction et l'ensemble des équipes.

Un plan d'action, élaboré au cours de la démarche qualité, a été structuré autour de quatre axes stratégiques : gestion de la qualité, adaptation de la formation aux besoins réels du métier, soutien aux étudiants et communication interne et externe. Si l'on y joint tout ce qui a trait à l'apprentissage des langues, la mise en œuvre d'un tel plan peut conduire au renouveau attendu.

## EN SYNTHÈSE

Points forts	Points d'amélioration
<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Attention accordée à la spécificité du public EPS</li> <li>⇒ Désignation d'une responsable qualité</li> <li>⇒ Communication interne de qualité satisfaisante</li> <li>⇒ Plateforme <i>Claroline</i> mise en place progressivement par un enseignant, personne ressources en informatique</li> <li>⇒ Plans d'action s'inscrivant dans différents axes de la démarche qualité</li> <li>⇒ Bonne ambiance de travail et entraide entre les étudiants</li> <li>⇒ En général, disponibilité et capacité d'écoute des enseignants</li> <li>⇒ Organisation de cours préparatoires en langues étrangères afin de permettre aux étudiants d'accéder au niveau demandé dans un bachelier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Absence de projet éducatif pour l'établissement et de projet particulier pour la section</li> <li>⇒ Absence de dispositif participatif concernant la réflexion sur les programmes</li> <li>⇒ Projet qualité conduit par une personne seule</li> <li>⇒ Absence d'une véritable équipe enseignante (chacun dans son module)</li> <li>⇒ Maîtrise insuffisante des langues étrangères</li> <li>⇒ Déficit de formation en français</li> <li>⇒ Absence de données qualitatives issues des rencontres avec des personnes des milieux professionnels : maîtres de stages, jurys TFE, etc.</li> <li>⇒ Pédagogie assez traditionnelle, peu de mises en situation</li> <li>⇒ Absence de la dimension « langues » dans les stages qui doivent se faire dans un périmètre de moins de 30km autour de Namur</li> <li>⇒ Communication externe déficitaire</li> <li>⇒ Aucune dimension internationale</li> <li>⇒ Manque de relations entre les thèmes abordés dans les EI et le métier</li> </ul>

Opportunités	Risques
<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Bonne situation au cœur de la ville : accessibilité, transport en commun</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Application du décret Paysage quant à la population étudiante diplômée minimale</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>⇒ Mettre en place réflexion collective sur le projet pédagogique de la section au sein d'une structure participative.</li> <li>⇒ Expliciter, formaliser et communiquer la stratégie d'amélioration de la qualité de façon à appuyer et à étendre l'action de la cellule de qualité à toutes les parties prenantes et à impliquer tout le monde.</li> <li>⇒ Renforcer la coordination et la communication formelle au sein de la section pour assurer le pilotage, la révision et la cohérence du programme en tenant compte de l'avis et de l'expertise de tous.</li> <li>⇒ 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 de l'assistant de direction.</li> <li>⇒ Multiplier les contacts avec l'environnement socio-économique afin d'y sensibiliser davantage les étudiants.</li> <li>⇒ Développer la recherche appliquée et intégrer la dimension internationale au sein de la formation.</li> <li>⇒ Étudier la possibilité de dégager une période continue pour l'organisation des stages afin d'accroître les responsabilités susceptibles d'être confiées aux étudiants et d'augmenter les possibilités de stage en entreprise privée (sans limite de distance entre l'École et le lieu de stage).</li> <li>⇒ Augmenter la cohérence entre le sujet choisi pour l'EI et les pratiques du métier et/ou les conditions qui régissent l'exercice du métier d'assistant de direction ainsi que son évolution.</li> <li>⇒ Veiller à ce que les cours de langues soient accessibles à tous (en termes d'horaire notamment).</li> <li>⇒ S'assurer que l'ensemble de l'équipe enseignante puisse s'approprier les temps forts de la formation.</li> <li>⇒ Poursuivre et structurer la démarche qualité et les démarches de recueil de données nécessaires au pilotage de la formation.</li> </ul>



## 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		4	Recommandations: "... de façon à permettre une actualisation du contenu du programme, en phase avec les attentes du métier..." Nous sommes bien convaincus qu'il est important d'assurer la meilleure adéquation possible entre les contenus de notre programme et les besoins réels du métier, mais nous souhaitons insister sur le fait que malheureusement, dans l'eps, les révisions des contenus des programmes (dossiers pédagogiques) ne dépendent pas de la volonté des établissements, et que les parties prenantes ne sont pas ou très peu consultées sur les améliorations à y apporter.
8		4	... Enfin, le système d'évaluation des EI ne permet pas une échelle d'appréciation au niveau du seuil de réussite. La grille d'évaluation de l'épreuve intégrée a été établie dans le respect des capacités terminales prévues dans le dossier pédagogique, et l'évaluation de <u>chaque compétence</u> est effectuée en termes de seuil de réussite et degré de maîtrise, sur base d'une grille spécifique élaborée par le chargé de cours compétent pour le critère évalué. Les motifs d'ajournement sont communiqués aux étudiant(e)s concerné(e)s de façon détaillée et toujours en référence aux critères d'atteinte du SR prévus dans le dossier pédagogique. Les annexes n'étant pas autorisées, nous tenons ces différents documents à la disposition de qui souhaite plus d'explications.

Nom et signature du Directeur



Philippe BERG  
Directeur de l'EICVN EPS

Nom et signature de la coordonnatrice de l'autoévaluation



Agnès DEWIER

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