

MINISTÈRE DE LA FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES



ADMINISTRATION GÉNÉRALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA  
RECHERCHE SCIENTIFIQUE

**ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE**



**Calendrier et plan de suivi**

**Bachelier Assistant de direction**

IEPSCF Fléron Magnée  
rue Charles Delière 9 - 4623 Fléron-Magnée



Comme souligné dans le rapport d'évaluation des experts, le processus qualité, déjà inscrit au cœur du management de l'IEPSCF Fléron, est bel et bien en marche.

### **Des forces consolidées**

Les **forces** et les **opportunités** offertes par l'EPS sont maximisées par leur utilisation effective. De cette façon, après rappel aux professeurs lors des deux dernières assemblées générales, les étudiants du Bachelier Assistant de Direction n'ont pas manqué d'introduire des demandes de dispenses, faisant dans certains cas valoir le principe de validation des acquis en début d'UE, par des tests d'évaluation de compétences appropriés. En Communication française écrite et orale, pour exemple, les étudiants ont commencé l'année par l'épreuve certificative précédente, ce qui, en plus de servir de balise, d'objectif et de diagnostic, a offert la possibilité au chargé de cours d'accepter une demande de dispense pour ledit cours, une étudiante prouvant d'emblée qu'elle avait déjà le niveau attendu en fin d'UE. Notons que tous ne saisissent pas cette opportunité, choisissant de suivre l'UE pour diverses raisons, ce qui encourage d'ailleurs à croire en la qualité des enseignements dispensés.

Ces acquis d'adultes au parcours parfois très riche, comme celui de cette étudiante de retour des Etats-Unis, sont d'ailleurs, et dans la mesure du possible, exploités. De cette façon, cette dame pourrait intervenir au cours d'anglais, dans l'une ou l'autre session de conversation, en tutorat. Il reste donc nécessairement toujours une large part de démarches pédagogiques non formalisées, imprévues, trouvant leur source dans la proximité avec le public étudiant, et la convivialité régnant au sein de l'Institut.

La systématisation/formalisation des rôles de chacun, indispensable, prend forme, des périodes étant pour exemple toujours attribuées aux animateurs du GAAPE (à l'origine, Groupe d'Accueil et d'Accompagnement des Professeurs Entrants ; rebaptisé le Groupe Autonome et animé de professeurs et experts), qui participe de la dynamique d'un travail pédagogique entre collègues, d'une réflexion des chargés de cours sur leurs propres pratiques et, ce faisant, d'une amélioration de ces pratiques.

Néanmoins, tous les rôles n'ont pas encore été formalisés. Ainsi le coordinateur de section a bel et bien un rôle pédagogique dans le cursus : il est consulté régulièrement par ses collègues et relaie diverses informations entre étudiants et collègues, notamment. Ce responsable de section intervient dans de nombreuses UE tout au long du cursus, depuis le 1<sup>er</sup> niveau jusqu'à l'encadrement des stages et l'épreuve intégrée. Cette définition de tâches n'est donc pas apparue essentielle aux yeux de l'équipe pédagogique et de la Direction, car c'est naturellement qu'étudiants et professeurs se tournent vers lui en cas de besoin. Stratégiquement, il apparaît aussi et surtout pertinent de ne pas « noyer » chaque partie prenante sous une masse de documents risquant quelquefois de freiner une certaine implication spontanée, très présente dans notre établissement.

### **Une communication externe cruciale**

Quant aux **faiblesses et risques**, harmonisation, cohérence et encadrement ont été pointés comme les outils des professeurs et de la Direction, et précisés dans un plan d'action régulièrement revu.

Notre **menace** majeure reste le manque de **visibilité de l'EPS**. Cette année, les étudiantes interrogées n'avaient, avant inscription, pas toutes connaissance de l'existence de la promotion sociale comme agent d'enseignement supérieur de type court. Il s'avère donc toujours impérieux d'optimiser la diffusion vers l'extérieur d'une information de qualité, et de cibler nos campagnes. Les actions évaluées positivement seront reconduites, comme l'organisation de notre journée porte ouverte, en mai.



Un sixième des étudiants du 1er niveau a en effet été attiré et capté par cette journée. Les autres inscrits ont franchi les portes de l'IEPSCF Fléron grâce au bouche-à-oreille et au site internet, qu'il conviendra donc de continuer à soigner.

Notre communication externe devra aussi tenir compte d'une nouveauté, encore à confirmer : un public plus jeune compose cette année le 1er niveau du Bachelier Assistant de Direction, avec deux tiers des étudiantes, puisqu'il s'agit cette année exclusivement de femmes, âgées de moins de 25 ans. Certaines proviennent d'un Enseignement de plein exercice qu'elles jugent moins adapté en termes d'encadrement, appréciant la personnalisation du suivi et la convivialité de l'établissement, en comparaison à d'autres types d'enseignement qui ne leur auraient pas offert ces atouts. Les visites en fin d'année scolaire à l'un ou l'autre établissements de l'enseignement secondaire proposant des filières d'employés de bureau, ne seraient-elles donc pas à réitérer ?

La véritable difficulté, le challenge le plus grand, est d'ailleurs sur ce plan de nous saisir des opportunités offertes par l'environnement, mais se constituer un réseau de personnes de contact n'est pas toujours évident. Pour exemple, des partenariats avec le supérieur de Plein exercice, ciblant des étudiants demandant davantage d'encadrement, serait idéal, mais cette démarche peut-elle effectivement aboutir ? Très satisfaits de nos étudiants, les maîtres de stages peuvent apparaître comme d'excellents relais entre notre établissement et un monde professionnel offrant aux assistants de direction de réelles possibilités d'emploi, pour autant que ces candidats soient effectivement opérationnels en communication, soft skills inclus. Adulte, notre public est d'ailleurs souvent très apprécié sur ce plan par ces potentiels employeurs.

C'est pourquoi il a été décidé de créer une base de données Employeurs/Maîtres de stages, enrichie annuellement par le secrétariat et les professeurs chargés de l'encadrement des stages. Quelques questions ont aussi été ajoutées dans les carnets de stages, qui accompagnent l'étudiant et sont partiellement remplis par les employeurs. Elles ont pour objectif de créer des liens directs et concrets entre enseignement et terrain professionnel, invitant par exemple le répondant à marquer son accord pour être recontacté par notre secrétariat pour faire partie du jury d'une prochaine épreuve intégrée.

Enfin, face au taux important de parcours inachevés, en raison essentiellement de difficultés de vies d'adultes soumises à davantage de contingences familiales et financières, l'**aide à la réussite** reste plus que jamais prioritaire.

### **Encadrement et exigence, deux piliers**

Comment ? Nos deux axes forts, reconnus par l'évaluation externe de notre cursus, sont maintenus : un **suivi** des plus personnalisés et des plus humains et un **niveau d'exigence réel** quant aux compétences certifiées en fin de cursus. Une analyse des raisons essentielles de nos échecs (comme nos non diplômés pourtant parfois engagés comme secrétaires et à qui seule manque la réussite de l'épreuve finale, ou un fort taux d'échec au 1<sup>er</sup> niveau) nous conduit en outre à renforcer les dispositifs ressources. De cette façon et pour exemples, la remédiation en langue française est davantage promue (par son chargé de cours lui-même) et mieux suivie ; l'UE Méthodes de travail consacrée à l'encadrement de la réalisation du travail de fin d'études est dispensée pour la deuxième année consécutive, aux bacheliers Assistant de Direction et comptabilité. En plus d'une co-certification avec l'IEPSCF de Waremme, cette UE n'est en effet sans doute pas étrangère à un meilleur taux de diplomation pour l'année 2015, portant à 12 le nombre de diplômés sur les deux dernières sessions organisées, triplant ainsi certains résultats annuels.



## Un plan d'action évolutif

Inscrit dans le fonctionnement de notre Institut, un regard critique sur les actions « qualité » initialement prévues dans le dossier d'autoévaluation permet aujourd'hui de retenir certaines de ces actions et d'en supprimer d'autres.

Le 1<sup>er</sup> objectif de notre plan d'action initial, le développement de la qualité des enseignements, sera ainsi nécessairement poursuivi, avec pour action l'évaluation des enseignements par les étudiants et son suivi par la Direction. Il en sera de même du 2<sup>ème</sup> objectif, l'aide à la réussite, avec notamment l'UE méthodologique encadrant la réalisation de l'épreuve intégrée.

L'axe consacré à la communication externe sera par contre modifié : l'action de partenariat avec les Hautes Ecoles semble en effet pratiquement difficile à concrétiser.

Sur ce plan néanmoins, les supports visibles de promotion continueront à être investis : les professeurs des bacheliers (assistant de direction et comptabilité) utiliseront tous effectivement la plateforme Moodle à la rentrée 2016/2017, et le site internet de l'établissement sera constamment actualisé, avec notamment l'apparition d'un onglet « Qualité » et la mention des ECTS par UE. Les alumni, garants de la meilleure des publicités, seront recontactés périodiquement.

Quant aux relations avec le monde professionnel, elles seront nécessairement renforcées, ne fût-ce que par la réalisation de consignes de terrain dans un maximum d'UE, ce qui est déjà le cas dans de nombreux cours, et par un lien maintenu avec les maîtres de stages. Des contextes de travail similaires à ceux du monde professionnel, mais extraits de la vie de l'Institut, seront saisis par le personnel enseignant. Ils favoriseront du même coup l'implication des étudiants dans le quotidien de leur école. Pour exemple, un assistant de direction doit avoir une orthographe irréprochable, et pouvoir corriger des documents écrits. Or la section des aides soignants souffre de travaux de fin d'études présentant de trop nombreuses fautes de langue. Comme exercice pratique, et dans le respect des règles de déontologie ainsi testées, les futurs assistants de direction seront chargés en fin d'année scolaire, dans le cadre du cours de français, de la correction formelle des travaux écrits des aides soignants.

Concernant toujours les liens avec le monde professionnel, certaines recommandations des experts peuvent apparaître difficilement concrétisables, comme l'introduction d'une composante langues étrangères dans les stages. L'étudiant est en effet invité, et ce afin de favoriser son autonomie, à rechercher lui-même un endroit de stage, et le contraindre à opter pour une entreprise où il pourrait pratiquer les langues étrangères ne nous apparaît pas souhaitable, vu la difficulté déjà surmontée de trouver un lieu d'apprentissage externe à l'école. Ceci étant, il pourrait plus modestement être demandé aux étudiants, dans les consignes des rapports de stages, d'en rédiger une partie en anglais ou en néerlandais, qui serait corrigée par les professeurs de langues. Cette rédaction pourrait être intégrée comme exercice lors d'un cours de langues. C'est déjà le cas avec la mise en place d'une interdisciplinarité français/anglais et un exposé demandé aux étudiants du 1<sup>er</sup> niveau en Communication française, aussi à présenter dans le cadre de l'UE d'anglais. Une fois encore néanmoins, cette collaboration s'est présentée lors d'une discussion entre chargés de cours. Nos réunions pédagogiques, informelles, seront donc mises à l'agenda scolaire.



## Des objectifs maintenus

La pertinence des objectifs relevés dans le rapport d'autoévaluation apparaît confirmée par la lecture du rapport final de synthèse et l'analyse transversale des experts.

Les défis suivants seront donc poursuivis:

- Axe 1 : **implémenter la démarche qualité dans la gouvernance** de l'établissement, enjeu primordial visant à faire du processus d'évaluation continue un mode de fonctionnement et de gestion à appliquer à l'ensemble des sections ;
- Axe 2 : **renforcer la pédagogie**, en formalisant les diverses bonnes pratiques qui, inscrites dans une convivialité et des échanges informels, risqueraient de ne pas toujours être reconduites ou révisées ;
- Axe 3 : **favoriser l'aide à la réussite**, nécessité répondant tout à la fois à l'objectif majeur de l'enseignement de promotion sociale, visant l'intégration professionnelle de ses étudiants adultes, et à la nécessité d'augmenter le nombre de nos diplômés ;
- Axe 4 : **assurer la visibilité de nos Bacheliers**, face à la concurrence d'un enseignement de Plein exercice à la communication externe omniprésente et à la réputation installée ; pouvoir sur ce plan promouvoir nos atouts, telle la valorisation des acquis d'apprentissage;
- Axe 5 : **développer les synergies avec le monde professionnel**, pour répondre au mieux aux attentes d'employeurs mais aussi favoriser l'insertion professionnelle de nos diplômés.



## Tableau de synthèse

Axe 1 : implémenter la démarche qualité (gouvernance)						
Recommandations / Forces	Description des actions	Degré de priorité */**/***	Responsable(s)	Degré de réalisation / Echéance(s)	Résultats attendus	Conditions de réalisation
« Dans la globalité de la gouvernance, accorder plus d'attention à la <b>formalisation</b> des divers processus, notamment dans le cadre du souhait d'accroissement de la population » (RFS, Dimension 1.1, recommandation, p. 4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se doter d'<b>outils de gestion de la qualité, formaliser</b> leur utilisation</li> <li>- Assurer diffusion et suivi de l'<b>évaluation des enseignements par les étudiants</b></li> </ul>	***	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La Direction</li> <li>- La coordonnatrice qualité</li> <li>- Les enseignants</li> </ul>	<p>En cours</p> <p>A pérenniser</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mesure de la satisfaction des bénéficiaires</li> <li>- Implication des étudiants</li> </ul>	Un suivi à réserver effectivement à ces évaluations par les étudiants

**Axe 2 : renforcer la pédagogie**

Recommandations / Forces	Description des actions	Degré de priorité */**/***	Responsable(s)	Degré de réalisation / Echéance(s)	Résultats attendus	Conditions de réalisation
<p>« Veiller à ce que tous les enseignants utilisent la plateforme <b>Moodle</b> afin d'y faire figurer toutes les informations requises, tant au niveau pédagogique qu'administratif » (RFS, Dimension 1.4, point 8, p. 5)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Affecter un professeur d'informatique à cette mission</li> <li>- Se réunir en comité restreint et décider de ce qui y figurera nécessairement</li> <li>- Poursuivre la formation de tous (les enseignants en Bacheliers dans un premier temps)</li> <li>- En évaluer l'efficacité, ajuster</li> </ul>	<p align="center">***</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La Direction</li> <li>- La coordonnatrice qualité pour le bilan</li> <li>- Les enseignants</li> </ul>	<p align="center">En cours</p> <p>Echéances :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- rentrée 2016</li> <li>- évaluation en juin 2017</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilisation effective de Moodle</li> <li>- Harmonisation des supports de cours, Moodle renforçant le traditionnel syllabus papier (toujours distribué aux étudiants)</li> <li>- Rapidité de communication (de matières, de leçons, de consignes) pour l'étudiant absent</li> <li>- Vitrine "pro" et meilleure image des Bacheliers</li> </ul>	<p>La participation des tous les enseignants des Bacheliers</p>
<p>« Les activités du <b>GAAPE</b> sont une pratique à encourager » (RFS, Dimension 4.1, point 2, p. 10)</p>	<p>Renforcer le <b>GAAPE</b> (Groupe Autonome et Animé de Professeurs et d'Experts)</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- La Direction</li> <li>- Les animateurs du GAAPE</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Métaréflexion pédagogique favorisée</li> <li>- Amélioration des pratiques pédagogiques</li> </ul>	<p>La participation du plus grand nombre</p>

Axe 3 : favoriser l'aide à la réussite						
Recommandations / Forces	Description des actions	Degré de priorité */**/**	Responsable(s)	Degré de réalisation / Echéance(s)	Résultats attendus	Conditions de réalisation
« Les experts (...) apprécient le soutien et le suivi individualisés pour les étudiants ayant des besoins particuliers ». (RFS, Dimension 4.3, Point 6, p. 10)	Mettre en œuvre une UE « <b>Méthode de travail</b> » appliquée à l'épreuve intégrée, doublée d'un suivi individualisé pour préparer au mieux l'étudiant à l'obtention de son diplôme	**	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La Direction</li> <li>- La secrétaire de tutelle et les professeurs en charge de l'UE pour l'identification et la relance des étudiants concernés</li> </ul>	En cours	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Un meilleur encadrement des étudiants en fin de parcours et moins d'abandons d'étudiants aux portes de l'épreuve intégrée</li> <li>- Un taux de diplômés en augmentation</li> <li>- Des étudiants satisfaits</li> </ul>	Un mailing efficace pour faire revenir les étudiants n'ayant plus ou quasi plus cours
	Organiser une visite des étudiants du 2 <sup>ème</sup> niveau aux étudiants du 1er niveau (parrainage?)	*	Le responsable de section	Septembre 2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Des "tuyaux" et conseils communiqués plus aisément entre pairs</li> <li>- Une convivialité entre niveaux</li> </ul>	La bonne volonté des étudiants de 2e ainsi sollicités (adultes souvent désireux de s'impliquer)



**Axe 4 : assurer la visibilité de nos Bacheliers**

Recommandations / Forces	Description des actions	Degré de priorité */**/**	Responsable(s)	Degré de réalisation / Echéance(s)	Résultats attendus	Conditions de réalisation
<p>« Utiliser un langage ECTS normé et utilisé par toutes les parties prenantes, notamment dans le cadre de la communication externe » (RFS, dimension 2.2, point 6, p. 7)</p>	<p>Actualiser notre <b>SITE internet</b>, porte d'entrée majoritaire dans nos Bacheliers (au côté du bouche-à-oreille) en y incluant les ECTS par UE et un onglet qualité</p>	<p align="center">***</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le responsable informatique de l'établissement</li> <li>- Le secrétariat, la Direction et la coordination qualité</li> </ul>	<p align="center">En cours</p> <p>Changements apportés pour juin 2016</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Une visibilité accrue dans l'offre de formation de la Région</li> <li>- Une meilleure image de notre établissement</li> <li>- Un taux d'inscrits</li> </ul>	
<p>« (...) déployer des efforts supplémentaires pour <b>augmenter le nombre d'étudiants inscrits</b> » (Analyse transversale, Chapitre 2, Recommandation 2, p. 25)</p>	<p>Reconduire la journée <b>Porte ouverte</b>, canal de promotion également porteur ; y impliquer les étudiants, qui y trouveront un exercice de terrain correspondant à leur futur profil professionnel (et si possible, les diplômés)</p>	<p align="center">**</p>	<p>La Direction, le secrétariat et les professeurs principaux de la section</p>	<p>Réunion en février 2016</p> <p>Porte ouverte en mai 2016</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Une participation du plus grand nombre, notamment une implication de nos étudiants (un taux de fréquentation en augmentation)</li> <li>- Plus d'inscrits à la prochaine rentrée scolaire</li> </ul>	<p>Une publicité ciblée et diffusée au bon moment</p> <p>L'implication de nos étudiants</p>

Axe 5 : développer les synergies avec le monde professionnel						
Recommandations / Forces	Description des actions	Degré de priorité */**/***	Responsable(s)	Degré de réalisation / Echéance(s)	Résultats attendus	Conditions de réalisation
« Le Comité des experts encourage les initiatives de contacts fréquents et réguliers avec le monde de l'entreprise, foyer des futurs diplômés en AD » (Analyse transversale, Chapitre 5, Recommandation 27, p. 46)	Renforcer les liens avec les professionnels en maintenant le <b>contact avec maîtres de stages et alumni</b> , partenaires possibles	**	- Le secrétariat et les responsables de l'encadrement des stages et de l'épreuve intégrée  - La Direction	En cours	- Des liens maintenus avec nos étudiants, notre meilleure publicité ;  - Des contacts privilégiés avec de possibles partenaires professionnels de la Région ;  - Une meilleure visibilité de notre Bachelier et de sa qualité ;  - Une exploitation judicieuse de ces contacts	Des alumni et contacts professionnels que rien ne contraint à répondre présents...

Nom et signature du chef d'établissement : Martine CLAES

Nom et signature du coordonnateur : Cécile BINET


