

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

RAPPORT D'ÉVALUATION Institut d'enseignement de Promotion sociale de Morlanwelz

Comité des experts :
Mme Andrée HOUGARDY, présidente
Mme Christelle CAYOL, Mme Mireille LAMBERT
et Mme Nicole PERNOT, expertes.

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 susmentionné¹, mandaté par l'AEQES et accompagné par un membre de la Cellule exécutive, s'est rendu les 24 et 25 novembre 2014 à l'Institut d'enseignement de Promotion sociale de Morlanwelz. 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 entretiens 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, 5 étudiants, 2 diplômés (par téléphone) et 1 représentant 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 AEQES² 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).

¹ Composition du comité des experts et bref *curriculum vitae* de chacun de ses membres disponibles sur : http://aeqes.be/experts_comites.cfm (consulté le 2 mars 2015).

² 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 (consulté le 2 mars 2015).

PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

L'Institut d'Enseignement de promotion sociale (InEPS) de Morlanwelz concerne essentiellement un enseignement qualifiant porteur d'emplois (95 %) avec en plus, un peu de réorientation professionnelle, de formations de base et quelques formations dites occupationnelles (par exemple l'œnologie).

L'établissement propose, en plus du bachelier en Secrétariat de direction, un bachelier en Comptabilité et un bachelier en Construction.

La formation est organisée en horaire décalé afin d'accueillir des personnes déjà engagées dans la vie active.

En journée, d'autres sections se sont développées comme par exemple : Technicien de bureau, Secrétariat médical, Gestion, Agent de maintenance en électromécanique, etc. Dans le domaine de la psychopédagogie et du service aux personnes, les experts notent également l'organisation du Certificat d'Aptitudes Pédagogiques sur deux ans, une formation pour les aides soignantes ou les auxiliaires de l'enfance. Une section en œnologie est également proposée par l'établissement.

Le bachelier en Secrétariat de direction représente 28 % des étudiants inscrits dans l'enseignement supérieur organisé par l'établissement et moins de 10 % de la population totale de l'institut.

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 Comme tout établissement de promotion sociale, l'InEPS s'inscrit dans le processus de l'apprentissage tout au long de la vie et répond aux principales finalités de l'enseignement de promotion sociale (concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire). C'est par le biais d'une charte que l'InEPS sensibilise les étudiants et les différents personnels à ces valeurs. Cette charte est disponible sur le site internet de l'établissement et sur la plateforme numérique interne.

Recommandation : l'établissement et les différents personnels se saisissent pleinement des missions de la promotion sociale. Les experts encouragent néanmoins l'accompagnement des étudiants jusqu'à l'intégration professionnelle avec, notamment, une aide dans leur recherche d'emploi : rédaction de CV et de lettre de motivation, simulation d'entretiens d'embauche, etc.

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

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

- 2 Pour la direction de l'InEPS, s'inscrire dans une démarche qualité et s'engager à tenir compte des recommandations est une nécessité pour assurer l'avenir de l'enseignement supérieur.
- 3 Au sein de l'établissement, 2010 est l'année des premiers tâtonnements en matière de qualité, avec le lancement d'un groupe de travail et du projet Qualité lors de l'évaluation du bachelier en Construction. Malgré quelques réticences des différents personnels au début du travail, la démarche qualité a beaucoup apporté à l'établissement, grâce aux recommandations des experts mais aussi suite au diagnostic interne réalisé. Le comité apprécie qu'une coordonnatrice qualité ait été désignée et que celle-ci consacre un tiers de son temps à la qualité de l'ensemble de l'établissement et pas uniquement aux formations relevant de l'enseignement supérieur. Les experts notent que la coordonnatrice n'a pas pu bénéficier d'une formation mais bien de retours d'expériences notamment via les aides de son réseau.

Recommandation : malgré qu'ils apprécient la désignation d'une responsable Qualité, les experts estiment utile de définir le rôle de celle-ci et de la positionner clairement dans l'organigramme de l'institut et ce, afin de légitimer son travail.

- 4 Les experts apprécient la mise en place de différentes choses avec l'évaluation du bachelier en Construction : une commission permanente qualité (CPQ) qui se réunit minimum deux fois par an pour faire des propositions auprès de la COCOBA, une commission d'évaluation interne (CEI) qui s'occupe plus particulièrement des évaluations AEQES et des enquêtes de satisfaction pour les différentes parties prenantes. Le comité souligne que la qualité est donc un processus continu porté par un travail d'équipe mais note que la démarche, toute convaincue que soit la direction de son bien-fondé, souffre parfois du côté informel des relations entre les différents acteurs.

Recommandations : les experts invitent la direction à définir plus clairement sa stratégie d'amélioration de la qualité et à la communiquer à l'ensemble des parties prenantes afin de renforcer l'implication de tous (notamment dans la commission permanente qualité). Ils recommandent également la rédaction et la communication des comptes-rendus des réunions Qualité encore trop rares ou incomplets.

- 5 Les étudiants rencontrés ne connaissaient pas bien les activités « Qualité » de l'établissement.

Recommandations : les experts invitent la direction et la coordinatrice qualité à mettre au point une stratégie pour motiver les étudiants à se mobiliser. Ils encouragent également la direction à organiser une commission pédagogique dans laquelle il y aurait des représentants étudiants.

Élaboration, pilotage et révision périodique du programme

- 6 Les experts notent que l'établissement appliquera le nouveau dossier pédagogique Assistant de direction à partir de la rentrée académique 2015-2016. Ils constatent également l'inquiétude de certains enseignants face à ce changement de programme et également à l'absence de réelles modifications notamment au niveau de l'enseignement des langues (cf. aussi le point 3.1 du présent rapport sur la question des langues).

Droit de réponse de l'établissement

Recommandations : les experts conseillent à l'établissement de s'informer davantage sur le programme de bachelier en Assistant de direction et de mettre au point un plan d'action afin que tout soit prêt dès la rentrée académique prochaine. Les experts encouragent aussi l'équipe pédagogique à se renseigner sur les pratiques d'autres établissements de promotion sociale mais aussi de plein exercice afin peut-être de découvrir et copier certaines bonnes pratiques (benchmarking).

- 7 Malgré les rencontres informelles dans les couloirs et la salle des professeurs, les experts notent qu'il existe peu de réunions de coordination pédagogique ; les enseignants travaillant, semble-t-il, seuls dans leur module. Certains enseignants semblent avoir envie de plus de collaboration entre collègues notamment pour pouvoir réaliser des activités transversales et transdisciplinaires plus concrètes. Cela pourrait en outre permettre aux étudiants d'acquérir davantage de compétences transversales (*soft skills*) et faciliterait leur intégration professionnelle (par exemple, l'organisation de cours techniques en langues étrangères).

Recommandations : les experts encouragent la direction à mettre en place ce genre de rencontres entre enseignants. La désignation d'un coordinateur de section serait également sans doute utile pour assurer le pilotage, la révision et la cohérence du programme. De plus, les experts notent que les 20 % d'autonomie laissés par le programme pourraient servir à développer des actions transversales ou transdisciplinaires ou à renforcer les enseignements dans les matières où tous s'accordent à penser que les étudiants ont trop de faiblesse (par exemple : langues, orthographe, etc.).

- 8 Comme cela a déjà été mentionné ci-dessus, les experts notent que les étudiants sont peu impliqués dans la construction de leur programme d'études. Le comité apprécie néanmoins la réalisation de l'évaluation des enseignements par les étudiants par l'intermédiaire de la coordinatrice qualité. Selon les étudiants rencontrés, la résolution de problème passe directement par la coordonnatrice qualité. Cette dernière en informera la direction qui prendra alors contact avec les enseignants afin d'envisager quelques améliorations.

Recommandations : les experts encouragent l'institut à créer une véritable culture étudiante, notamment par la désignation systématique de délégués ou de représentants étudiants. Cela favoriserait la reconnaissance de leur place et de leur rôle au sein de l'établissement mais aussi au niveau de la formation en Secrétariat/Assistant de direction (pour eux et par eux – acteurs de la formation). La mobilisation des étudiants pourrait notamment être favorisée par la mise à disposition de moyens (local, onglet sur la plateforme numérique, etc.).

Information et communication interne

- 9 Les enseignants, le personnel administratif et le personnel technique semblent très disponibles pour répondre aux multiples questions des étudiants. Les experts apprécient notamment les heures d'ouverture du service administratif (tous les jours de 08.30 à 21.00).

- 10 Selon les témoignages recueillis, des périodes sont plus chargées que d'autres en termes d'informations à communiquer. Le moment des inscriptions est certainement le plus difficile. À cet effet, le service administratif est fortement sollicité. Celui-ci joue un rôle important au sein de l'InEPS ; il est une sorte de guide dans l'organisation de la formation. Il vérifie, auprès des étudiants, les prérequis, les éventuelles dispenses, les différentes attestations à fournir, etc. Il aide aussi les étudiants à comprendre le fonctionnement du système modulaire parfois compliqué.
- 11 Les experts notent que les différents systèmes de collecte d'informations ne sont pas toujours synchronisés, notamment en ce qui concerne les coordonnées des étudiants. Cela semble compliquer la communication envers ces derniers. En cas d'absence d'un enseignant, il revient à ce dernier de prévenir un étudiant qui transmet alors l'information aux autres étudiants. Les enseignants semblent également utiliser le site internet de l'établissement, les réseaux sociaux, la plateforme numérique ou les sms pour communiquer vers les étudiants.

Recommandation : les experts encouragent les différentes parties prenantes à favoriser la récente plateforme numérique comme moyen de communication unique (pour les cours, les absences, la remédiation, les informations administratives, etc.).

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 Il ne semble pas que l'établissement ait beaucoup de retours formels du monde professionnel quant à la qualité de formation de ses étudiants. Selon l'unique représentant du monde professionnel rencontré en entretien, il est néanmoins possible de communiquer son ressenti sur le niveau de compétences des étudiants lors de l'évaluation du stage. Selon lui, trois difficultés méritent d'être soulignées, même si elles ne sont pas propres à cette formation ni à cet établissement :
 - le niveau de français (et notamment l'orthographe) ;
 - les connaissances en langues étrangères insuffisantes pour travailler de manière performante dans des entreprises tournées vers l'international (ou même vers les autres communautés linguistiques de Belgique) ;
 - l'insuffisance d'utilisation pratique des différents logiciels utiles à la profession.

Recommandations : les experts encouragent l'établissement à renforcer ses contacts avec le monde professionnel mais aussi avec les anciens étudiants afin d'obtenir une appréciation du niveau de compétences de ses étudiants. Cela peut notamment se faire par :

- *l'organisation systématique de la soirée « Découverte des métiers » ;*
- *l'organisation de réunions formelles de consultation entre enseignants, étudiants, représentants du monde professionnel et anciens étudiants ;*
- *l'envoi d'enquêtes ;*
- *la multiplication des visites extérieures en entreprise et des invitations de conférenciers issus du monde professionnel (même non francophones) ;*
- *mais aussi tout simplement dans le cadre de l'évaluation des stages.*

Les contacts informels déjà créés mériteraient donc d'être renforcés et surtout mutualisés à l'ensemble de l'équipe pédagogique. En effet, l'ensemble des enseignants doit s'appropriier les temps forts de la formation que sont les stages et l'épreuve intégrée. Les contacts doivent imprégner chaque unité d'enseignement. À ce sujet, le comité des experts se demande s'il est opportun que le suivi des stages et de l'épreuve intégrée ne soit supporté que par un seul enseignant ou s'il ne serait pas préférable que ce suivi soit partagé par l'équipe enseignante au complet (avec néanmoins un référent administratif pour l'organisation).

- 2 Les experts soulignent que certaines évolutions du métier ne semblent pas tout à fait intégrées dans le programme (par exemple : le management, les nouvelles technologies, etc.). L'établissement est conscient de ces difficultés. Par ailleurs, même s'il est abordé dans certains cours, le rapport aux dangers d'internet et aux réseaux sociaux ne fait pas partie d'un module de cours.

Recommandation : étant donné le lien étroit avec les Technologies de l'Information et de la Communication, le métier de secrétaire de direction ou d'assistant(e) de direction est sans cesse en cours d'évolution. Les experts sensibilisent la direction et l'équipe pédagogique à l'importance de mettre en place une « veille » concernant les métiers afin que la formation soit en réelle adéquation avec les attentes des employeurs.

- 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. Les experts constatent cependant la quasi absence de tout développement de recherche appliquée dans le cadre du bachelier.

Recommandation : bien conscients de la difficulté d'implémenter la recherche dans le cadre d'un bachelier professionnalisant, les experts encouragent tous les enseignants à inclure une forme de recherche dans leur

module. Ils suggèrent son développement, par le biais de projets interdisciplinaires, en lien avec le monde de l'entreprise, dans les cours (par la distribution de bibliographies d'ouvrages et de revues de référence), dans l'épreuve intégrée, lors des stages et visites d'entreprises, etc.

- 4 Des échanges internationaux existent déjà dans d'autres sections de l'établissement ; la direction y est favorable même si les initiatives sont très peu nombreuses au niveau de la promotion sociale. Le profil de l'étudiant en promotion sociale explique certainement la faible mobilité (charge de famille, emploi, difficultés financières, etc.). La direction note aussi que certains enseignants ne sont pas toujours favorables aux échanges internationaux. Actuellement, personne n'informe les étudiants de la possibilité d'obtenir des bourses.

Recommandation : même si les initiatives sont peu fréquentes au niveau de l'enseignement de promotion sociale, les experts encouragent la direction à s'intéresser davantage aux différentes possibilités d'aides et à sensibiliser les étudiants (mais aussi les enseignants) aux échanges internationaux.

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

Information et communication externe

- 5 Sur le site internet de l'établissement figure un résumé du profil professionnel du bachelier en Secrétariat de direction. On y trouve aussi les débouchés, les conditions d'admission, la nature du titre délivré ainsi que l'organigramme de la section. Le *folder* papier présente également le bachelier : il reprend l'organigramme des unités d'enseignement ainsi que quelques données utiles comme les conditions d'accès, les conditions d'inscription, les objectifs et les débouchés de la formation. Les futurs étudiants semblent donc disposer de suffisamment d'information.

Recommandation : les experts encouragent l'établissement à rendre l'organisation de la formation (qui deviendra Assistant de direction en septembre 2015) encore plus lisible pour les futurs étudiants.

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 et agencement du programme

- 1 Les étudiants ne semblent pas toujours avoir été bien informés du niveau de compétences attendu en fin de module. Dans certains cours, les étudiants soulignent également ne pas obtenir toutes les explications nécessaires pour réaliser les travaux et exercices. Selon eux, lorsqu'elles sont communiquées, les consignes ne sont pas toujours claires. Les experts notent toutefois un fort sentiment d'entraide entre étudiants qui utilisent les réseaux sociaux pour communiquer et échanger ou qui se voient en dehors des cours pour mener à bien les tâches qui leur ont été confiées.

Recommandation : les experts encouragent l'établissement à diffuser des fiches ECTS claires et complètes pour tous les cours. Les acquis d'apprentissage attendus et les méthodes d'évaluation doivent notamment y être repris (également sur le site internet).

- 2 Des différents entretiens qu'ils ont eus, les experts relèvent l'existence de lacunes en termes d'orthographe, de maîtrise des langues étrangères et de maîtrise de la bureautique.
- 3 Au niveau des langues étrangères, le comité des experts apprécie les initiatives des enseignants : ils adaptent leurs méthodes pédagogiques au niveau réel de chaque étudiant, à leur situation personnelle et à leur expérience professionnelle. Ils proposent, sur la base d'un test, d'éventuelles dispenses et ils orientent les étudiants en difficulté vers différentes aides et remédiations (cours de langues supplémentaires, le plan langues du FOREM, le portail Wallangues, etc.). Les experts s'étonnent néanmoins du nombre d'heures de cours dispensées et surtout de leur répartition sur les trois années du programme. Actuellement par exemple, l'anglais est uniquement dispensé en première année de bachelier.

Recommandation : les experts encouragent l'établissement à poursuivre la réflexion sur l'organisation des cours de langues et leur renforcement. À ce sujet, les experts rappellent l'existence de la marge de 20 % d'autonomie laissée à l'établissement. Elle pourrait notamment servir à l'ajout de modules de langues ou même à renforcer la collaboration entre enseignants et à l'organisation de certains cours plus techniques en langues étrangères.

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

- 4 Même s'ils savent que la sténographie ne sera plus d'actualité en tant que telle l'année académique prochaine, les experts s'étonnent de la stricte application du dossier pédagogique actuel.

Recommandation : les experts rappellent une fois encore l'autonomie laissée à l'établissement permettant notamment la prise en compte des évolutions des métiers.

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

- 5 Au niveau du stage, les experts apprécient le suivi régulier qui en est fait. L'employeur rencontré souligne en effet recevoir plusieurs fois un enseignant sur toute la durée du stage : avant, pour définir le périmètre de celui-ci et compléter certains documents administratifs, pendant le stage et enfin, après pour l'évaluation et le rapport.

Recommandation : les experts encouragent l'établissement à réfléchir à la question du suivi du stage. Selon eux, il serait peut-être utile que l'ensemble de l'équipe pédagogique soit impliqué dans cette étape de la formation.

- 6 Au niveau de l'épreuve intégrée, les experts constatent, à la lecture des exemplaires mis à leur disposition, que le sujet se limite très souvent à l'organisation d'un événement (une conférence, un mariage, etc.). De plus, l'évaluation semble essentiellement porter sur les aspects rédactionnels et formels, et sous-estime les démarches d'analyse et de recherche, notamment sur des sujets en lien avec la profession.

Recommandations : les experts apprécient le changement de philosophie en termes de choix du sujet (notamment en lien avec la profession) pour l'épreuve intégrée et l'encouragent fortement. Ce changement apparaît essentiel aux yeux des experts et des étudiants (actuels et anciens) ; il permettra également d'établir une cohérence entre les stages, l'épreuve intégrée et le métier.

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

- 7 Selon les témoignages recueillis, la préparation aux évaluations est différente d'un enseignant à l'autre. Parfois, certains mettent en place des évaluations continues qui, apparemment, sont prises en compte dans la note finale. D'autres expliquent correctement le fonctionnement des examens et aident les étudiants à se préparer aux épreuves. Les étudiants ne semblent néanmoins pas toujours connaître la répartition claire des notes sur l'année.

Recommandations : les experts encouragent l'équipe pédagogique à utiliser systématiquement les grilles d'évaluation afin de bien informer les étudiants des attendus et des modalités d'évaluation. Les experts encouragent également la mise en place d'une procédure commune pour la distribution des résultats. Ils se demandent si ce n'est pas le rôle du secrétariat (centralisation de l'information et communication).

- 8 Les experts apprécient le travail réalisé récemment sur l'évaluation des stages en termes de grille d'évaluation.

Recommandations : ils encouragent le même type d'exercice pour l'épreuve intégrée notamment dans un but d'objectivation de l'évaluation. Afin d'assurer une cohérence dans l'évaluation, les experts encouragent également la concertation entre les enseignants pour les évaluations des rapports de stage et de l'épreuve intégrée.

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 Les différents personnels sont disponibles et à l'écoute des étudiants. Certains enseignants sont des moteurs de la section et portent beaucoup sur leurs épaules. Le comité des experts s'inquiète du découragement éventuel de ces personnes.

Recommandations : les experts encouragent la mise en place de la fonction de « coordinateur de section » et l'organisation de réunions formalisées et systématiques (calendrier, ordre du jour, PV, tableau de bord de suivi et plan d'action). Les enseignants sont d'ailleurs preneurs de ce genre d'initiatives. Les experts recommandent à la direction de s'assurer de la participation de l'ensemble des enseignants à ce travail. Des étudiants et des représentants du milieu professionnel pourraient également apporter leurs avis lors de ces réunions.

- 2 La gestion du personnel enseignant est du ressort de la sous-direction. Depuis près de dix ans, l'établissement a constitué une équipe pédagogique relativement homogène et stable. Les experts apprécient que certains enseignants exercent une autre activité professionnelle en plus de leurs prestations en promotion sociale.
- 3 Les experts notent également que la direction connaît quelques difficultés pour remplacer les enseignants en cas d'absence prolongée ou en cas de problème pédagogique particulier (à la suite de plaintes émanant d'étudiants par exemple).
- 4 Les nouveaux enseignants sont accueillis par la direction et pris en charge par le service administratif pour les démarches administratives. Au niveau pédagogique, les nouveaux enseignants peuvent compter sur l'appui de leurs collègues. Un vade-mecum leur est remis afin qu'ils puissent prendre connaissance des diverses informations relatives à leur fonction (absences pour maladie, reports de cours, carnet de présences, etc.).
- 5 Les enseignants apprécieraient pouvoir suivre plus de formations. Un classeur reprenant les offres de formation est mis à leur disposition au sein de leur local. Il convient également de noter que la direction favorise la participation des enseignants à ces diverses formations en lien avec la fonction exercée. Certains enseignants (notamment en informatique) cherchent de leur côté pour trouver une formation qui leur permettra de mettre à jour leurs connaissances. Les experts apprécient finalement le système de formation en interne (entre enseignants, notamment pour le tableau interactif ou la plateforme numérique).
- 6 Le secrétariat administratif compte quatre personnes qui se relaient afin de pouvoir donner des réponses aux étudiants et au personnel enseignant toute la journée de 8h30 à 21h00. Des réunions générales sont parfois organisées avec les enseignants et le comptable participe au COCOBA afin de donner son point de vue au niveau du budget (par exemple, pour l'achat du tableau blanc interactif). Le comité regrette l'absence de possibilité de formation pour ces quatre personnes.

Recommandations : les experts conseillent au directeur de persévérer dans sa volonté de faciliter la formation continue et d'encourager l'ensemble des personnels à suivre des formations tant dans le domaine technique que dans le domaine pédagogique. Un support informatique serait peut-être aussi utile et ce, pour l'ensemble des personnels.

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

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

- 7 Les experts, tout comme les étudiants rencontrés, apprécient l'existence récente de la plateforme *Moodle*. Ils constatent néanmoins la faible utilisation par la majorité des enseignants de la section en Secrétariat de direction. Pour le moment, la plateforme est utilisée par certains pour tout ce qui concerne la communication, la mise en ligne d'exercices supplémentaires, le forum et le calendrier. Elle sert essentiellement de support pour le dépôt de documents : cours, références de sites internet, etc.
- 8 Certains enseignants donnent donc accès à leurs cours via la plateforme tandis que d'autres font toujours usage de documents papier. Les supports de cours ne sont en outre pas toujours fournis dès le début des cours. De plus, il n'y a pas de charte graphique permettant d'identifier tous les documents relatifs à l'InEPS.
- 9 Les experts constatent l'absence de centre de documentation ou de bibliothèque. Les enseignants disent commencer à mettre en place une organisation (par exemple, la mise à disposition d'ouvrages ou la mise en ligne de ressources). Cela n'est néanmoins pas centralisé : chaque enseignant gère son propre cours. Parfois, pour des travaux de recherche, les enseignants envoient les étudiants sur internet ou dans une bibliothèque de la région. Par rapport à internet, les professeurs essaient de sensibiliser les étudiants à l'esprit critique ; c'est notamment le rôle du cours de communication.

Recommandation : afin de familiariser les étudiants à la consultation de documents, les experts préconisent le recours à une bibliothèque électronique ou à une collaboration entre établissements ou avec des centres de ressources externes (facilité offerte dans le cadre du décret Paysage). Cela ne pourra qu'alimenter le fonds documentaire.

- 10 L'établissement semble correctement équipé au niveau informatique, tant *Hardware* que *Software*. Les experts constatent néanmoins que les étudiants ne disposent pas de compte personnel ou de session personnelle et qu'ils viennent donc souvent avec leur propre matériel. Ils éprouvent cependant des difficultés avec la connexion wifi.
- 11 Un espace de travail a été réservé aux étudiants ; il se trouve dans le couloir mais sert plus d'espace de détente vu les nombreux passages et le bruit constant empêchant toute concentration. Les experts apprécient également la mise à disposition possible de locaux de travail supplémentaires en dehors des heures de cours. Pendant la journée, les étudiants peuvent également se rendre au restaurant appartenant à l'établissement secondaire voisin.

Recommandation : les experts encouragent la mise à disposition d'un véritable local pour les étudiants (qui pourraient ainsi travailler au calme et en collaboration ou se détendre).

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

- 12 Les experts soulignent positivement les quelques initiatives prises par certains enseignants afin d'aider les étudiants en difficulté (en français et en langues étrangères notamment).

Analyse des données nécessaires au pilotage du programme

- 13 Les experts regrettent l'absence de données précises systématisées sur le suivi des étudiants (notamment des absences), des abandons et des diplômés. Au niveau du suivi des diplômés, les seuls retours existants sont ceux de certains enseignants via les réseaux sociaux. Actuellement, la direction n'a quasi pas de *feed back* du monde professionnel concernant l'insertion professionnelle des étudiants : le poste occupé, les compétences demandées, etc.

Recommandation : les experts encouragent l'établissement à développer un véritable suivi de ses étudiants et de ses diplômés. Ils en soulignent la grande utilité pour le pilotage de la section y compris pour l'orientation des actions futures.

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

Méthodologie de l'autoévaluation et analyse SWOT

- 1 Les experts ont noté un manque de motivation à la démarche qualité pour certaines parties prenantes. Par contre, selon eux, l'autoévaluation a été réalisée de manière critique et honnête, l'établissement ne masquant pas ses faiblesses.
- 2 L'autoévaluation n'a donc pas été aisée à mettre en place étant donné la résistance de certains enseignants. Cinq réunions ont été organisées dans le but de rédiger le rapport. Après avoir dégagé une analyse SWOT du programme, la commission d'évaluation interne a défini un certain nombre de recommandations et a mis en place des fiches action. Les experts notent que certaines évolutions sont déjà visibles depuis la rédaction du rapport.
- 3 Le rapport que le comité des experts a reçu comporte trop de détails ou de renvois vers les autres chapitres. Certaines données manquent (ex. dans l'organigramme de l'établissement) ; d'autres (tableaux statistiques) sont très peu interprétables et ne donnent que peu d'informations intéressantes ; des exemples sont en outre issus d'autres sections.

Recommandation : comme cela a déjà été mentionné, les experts encouragent la direction à définir plus clairement sa stratégie d'amélioration de la qualité et à la communiquer à l'ensemble des parties prenantes afin de renforcer l'implication de tous. Par rapport à l'analyse SWOT déjà présentée dans le rapport d'autoévaluation, les experts prennent bonne note des objectifs prioritaires et encouragent la direction à persévérer dans toutes ses démarches.

Plan d'action et suivi

- 4 Comme mentionné ci-dessus, la commission d'évaluation interne a déjà produit des fiches action. La direction est également très claire sur les principales priorités de la section :
 - le maintien de l'habilitation du bachelier en Secrétariat de direction – Assistant de direction ;
 - les stages et leur encadrement ;
 - la révision du matériel informatique et l'utilisation du tableau blanc interactif.

Recommandation : malgré la présence de fiches action, l'établissement doit maintenant construire un véritable plan d'action concerté (avec toutes les parties prenantes), priorisé, réaliste et comprenant des échéances.

CONCLUSION

Pour ouvrir des perspectives, pour reconnaître le travail accompli, pour mobiliser les acteurs et pour contextualiser les enjeux (risques/opportunités), le comité des experts a pu observer une section attentive aux parcours et aux singularités de chaque étudiant.

La direction, de même que l'équipe pédagogique et administrative, sont particulièrement enclines à concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion sociale et scolaire.

L'ouverture d'esprit, la mise en route d'une démarche qualité ainsi que la qualité de l'accueil réservé au comité des experts l'incitent à penser qu'une réflexion globale sur le sens de la formation est en cours au sein de la section.

Les grands axes d'amélioration concernent essentiellement les aspects culturels et professionnels en termes d'ouverture et d'insertion professionnelle.

Le comité des experts encourage la section à mieux définir ses spécificités et à positionner son programme en lien étroit avec les réalités et les évolutions permanentes du monde professionnel.

EN SYNTHÈSE

Points forts	Points d'amélioration
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Respect des valeurs de l'enseignement de promotion sociale ⇒ Volonté de s'inscrire dans une véritable démarche qualité (malgré quelques réticences chez certains) ⇒ Mise en place de l'évaluation des enseignements par les étudiants ⇒ Initiatives intéressantes en matière d'apprentissage des langues étrangères ⇒ Bon suivi des stages ⇒ Climat convivial au sein de l'établissement et personnels disponibles et à l'écoute ⇒ Communication informelle facilitée par la taille de l'établissement ⇒ Mise en place récente de la plateforme Moodle 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Absence de coordinateur de section ⇒ Consultations insuffisantes du milieu professionnel ⇒ Manque d'actualisation du programme et non intégration de toutes les évolutions du métier ⇒ Méconnaissance et inquiétudes quant au nouveau programme d'Assistant de direction <u>Droit de réponse de l'établissement</u> ⇒ Dimension internationale peu présente ⇒ Absence de la dimension recherche notamment au sein de l'EI dont le sujet se limite à l'organisation d'un évènement ⇒ Suivis des stages et de l'EI non partagés entre enseignants ⇒ Étudiants pas toujours bien informés des attendus de la formation et des modalités d'évaluation ⇒ Formation des enseignants trop peu développée <u>Droit de réponse de l'établissement</u> ⇒ Absence de collecte systématique de données permettant un véritable pilotage de la formation

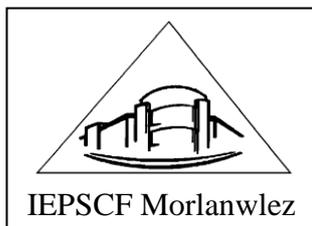
Opportunités	Risques
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Situation de monopole dans la région de La Louvière ⇒ Mise en place du nouveau programme de bachelier en Assistant de direction qui constitue un levier de changement pour l'établissement. 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Marché de l'emploi de plus en plus exigeant dans le recrutement ⇒ Métier en constante évolution immergée aujourd'hui dans les technologies de l'information et de la communication ⇒ Image parfois négative du métier pour la société

Récapitulatif des principales recommandations

<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Au niveau de la qualité, accentuer la communication de la vision stratégique de la direction, impliquer l'ensemble des acteurs dans la démarche (y compris les étudiants) et mettre en place des réunions formelles et systématiques de concertation ⇒ Étant donné les points communs entre l'évaluation des bacheliers en Construction et en Secrétariat de direction, mutualiser les énergies et les bonnes pratiques dans la construction d'un plan d'action commun (notamment en matière de : valeurs défendues par l'établissement, concertation, gestion de l'information, partenariats et échanges extérieurs, organisation des études et aide aux étudiants, accueil et gestion administrative, infrastructures et matériel) ⇒ Afin de maintenir l'habilitation et de mettre en place le nouveau programme en Assistant de direction, réfléchir à l'intérêt de mettre en place un coordinateur de section et veiller à ce que la formation corresponde bien aux demandes du milieu professionnel, notamment via une consultation systématique et formalisée de celui-ci ou des anciens étudiants ou en regardant ce qui se fait dans d'autres établissements ⇒ Encourager l'équipe enseignante à suivre des formations tant dans le domaine technique que dans le domaine pédagogique afin d'assurer l'actualisation de la formation ⇒ Renforcer l'apprentissage en langues étrangères en s'appuyant sur les 20 % d'autonomie disponible ⇒ Revoir le sujet de l'épreuve intégrée afin qu'elle soit en relation avec le stage ou qu'elle réponde à une problématique vécue en entreprise ; apportant de la sorte une plus-value au travail de l'étudiant ⇒ S'assurer du suivi pédagogique adéquat pour les stages et l'épreuve intégrée en réfléchissant notamment à l'intérêt d'impliquer l'ensemble de l'équipe enseignante dans ce temps fort de la formation ⇒ S'assurer de l'utilisation de la plateforme nouvellement mise en place par l'ensemble des parties prenantes pour faciliter la circulation de l'information et la communication entre tous (notamment au niveau des

attendus de la formation ou des modalités des évaluations)

⇒ Mettre en place une collecte systématique de suivi des étudiants afin de faciliter le pilotage du programme



Droit de réponse de l'établissement évalué

L'établissement de promotion sociale de Morlanwelz est assez d'accord avec les observations et les recommandations des experts. Toutes les parties prenantes sont conscientes des faiblesses et font leur maximum afin de s'améliorer. D'ailleurs plusieurs des recommandations des experts feront l'objet de fiches actions très prochainement.

Néanmoins, nous regrettons que les spécificités propres à la promotion sociale ne soient pas réellement prises en compte qu'il s'agisse des particularités de notre public ou de notre fonctionnement.

En effet, d'une part, notre public est très souvent occupé la journée par une famille ou un travail et il est donc difficile pour eux de s'investir outre mesure. (Voir commentaire 2)

D'autre part en ce qui concerne notre fonctionnement, nous devons obéir aux dossiers pédagogiques et évaluer nos étudiants selon ceux-ci. L'établissement ne fait pas ce qu'il veut. Comme par exemple quand un dossier pédagogique stipule que le niveau prérequis en anglais pour une UF est le niveau B1 et que le niveau à atteindre en fin d'UF est de nouveau ce niveau B1. (Voir commentaire 3)

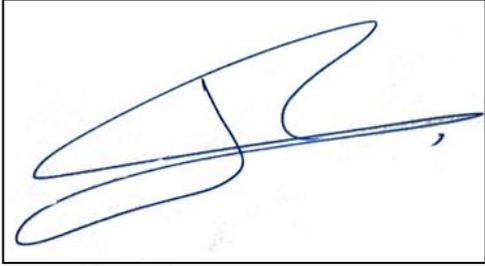
L'établissement tient aussi à préciser que les parties prenantes ont pris ample connaissance du nouveau programme et qu'il n'y a aucune inquiétude quant à celui-ci (p.15 – synthèse – points d'amélioration)

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

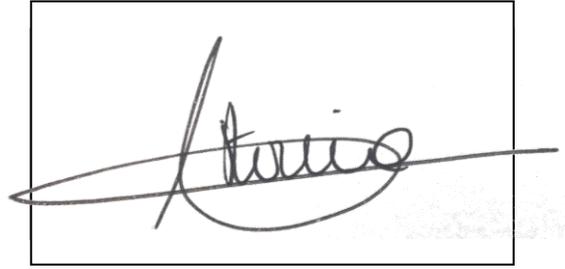
Page	Chap.	Point ¹	Observation de fond
4	1	Recommandation 1	L'aide à la recherche d'emploi est apportée par plusieurs unités de formation et entre autres dans l'UF de langue qui comporte une capacité terminale en rapport avec le CV et la lettre de motivation. De plus, l'établissement organise une unité de formation « insertion socio-professionnelle et initiation aux techniques de recherche d'emploi » de 120 périodes à laquelle chaque étudiant est libre de s'inscrire voire pour certains orientés.
8	2	Recommandation 4	Les étudiants sont informés dès le début des cours de langues des possibilités et guidés dans les démarches. D'ailleurs comme mentionné lors des entretiens, dernièrement, deux étudiants sont partis en séjours linguistiques.
9	3	Recommandation 4	L'établissement de promotion sociale n'a aucune prise sur les dossiers pédagogiques imposés par la fédération Wallonie-Bruxelles et se doit de les appliquer malgré une marge de manœuvre de 20% d'autonomie. Les capacités terminales doivent être évaluées telles que stipulées dans les dossiers pédagogiques fournis y compris dans la part d'autonomie.
15	Synthèse	Points d'amélioration	En ce qui concerne la formation continue, bien que certains enseignants se forment via le Forem en comptabilité pour les mises à jour ou lors de séjours linguistiques, il faut tenir compte du fait que les formations en cours de carrière proposées par le CAF ou l'AGERS ne sont pas toujours adéquates. Les formations intéressantes sont souvent payantes et l'établissement ne dispose pas de moyens suffisants.

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

Nom et signature du Directeur

A handwritten signature in blue ink, enclosed in a black rectangular box. The signature is stylized and appears to be a cursive representation of a name, possibly starting with a large 'S' or 'D'.

Nom et signature de la coordonnatrice de l'autoévaluation

A handwritten signature in black ink, enclosed in a black rectangular box. The signature is cursive and appears to be the name 'Luis', with a long horizontal stroke extending to the right.