

# Calendrier et plan de suivi Assistants de Direction

## Informations administratives

Nom de l'établissement :	Institut des Langues Modernes Enseignement de Promotion sociale
Adresse :	Rue Hazinelle 2 4000 LIEGE
Numéro de téléphone :	04 223 34 22
Site :	<a href="http://www.institutdeslanguesmodernes.com">www.institutdeslanguesmodernes.com</a>
Mail :	<a href="mailto:info@institutdeslanguesmodernes.com">info@institutdeslanguesmodernes.com</a>
Cursus évalué(s) par l'Agence :	Bachelier en Secrétariat de Direction
Nom du Directeur :	Claude Godin
Nom de la Coordonnatrice Qualité :	Raymonde Defraîne

## Commentaire général

L'ILM a vu une démarche qualité analyser son cursus « assistant-secrétariat de direction » au cours de l'année scolaire 2014-2015.

Entre l'analyse SWOT et l'obtention du rapport des experts, le travail de la commission d'évaluation interne avait déjà débouché sur quelques réalisations concrètes. En effet, en ce qui concerne l'infrastructure, un effort important a été réalisé dans la réfection de locaux et dans l'équipement technologique spécifique aux secrétaires.

L'axe pédagogique a vu le maintien de la fonction de coordination pédagogique garantissant la pérennité et la continuité de l'action ainsi que d'une concertation entre les différents professeurs de la section générant un projet de fiches UE harmonisées et adaptées.

De plus, une cellule « aide à la réussite » a été constituée afin d'être opérationnelle dès septembre 2015.

Enfin, une publicité spécifique à la section concernée via différents médias a apporté une contribution à l'amélioration de l'axe institutionnel et communicationnel.

Il est évident que le rapport d'évaluation des experts a agrandi le champ des actions à entreprendre. Leurs observations et recommandations allaient généralement dans le sens de notre autoévaluation et de notre premier plan d'actions.

Cependant, quelques recommandations ont plus particulièrement retenu notre attention et se sont converties en domaines d'interventions prioritaires, car répondant aux besoins réels de la section : l'interaction et l'évaluation interne, la transition vers le milieu professionnel et l'ouverture sur le monde socio-professionnel.

En vue de répondre aux recommandations et attentes des experts, notre établissement a fait le choix de continuer sa démarche selon les trois axes déjà réceptacles des avancées précédentes. Cela dans le souci de ne pas disperser nos moyens et de répondre aux contraintes « du terrain ».

#### 1. Axe infrastructure.

La connexion internet et le réseau wifi de l'étage fréquenté par les étudiants du bachelier ont été rapidement installés et sont déjà opérationnels.

#### 2. Axe institutionnel et communicationnel.

A ce niveau, il faut rappeler que la section « Bachelier assistant- secrétariat de direction » représente à peine 2 % de la population de l'établissement. Ce manque de visibilité constitue un des premiers problèmes soulevés par le rapport d'évaluation des experts. Notre réponse ira donc dans le sens d'une mise en lumière de la section via différents supports publicitaires et médias tels que les journaux, la radio, le site internet et les réseaux sociaux. De plus, notre volonté sera de contacter des intervenants susceptibles de diriger vers nous des étudiants potentiels.

A la nécessité d'une ouverture réelle vers le monde socio-professionnel, nous répondrons par l'établissement d'une collaboration avec nos anciens étudiants, des personnes ressources ainsi que les acteurs du monde professionnel potentiels maîtres de stage ou futurs employeurs. La création d'une base de données de maîtres de stage potentiels à haute valeur qualitative constituerait un point d'orgue à cette entreprise.

#### 3. Axe pédagogique

La coordination pédagogique a ici le souci de maintenir la dynamique d'interaction évoquée dans la production des fiches UE. D'informel, ce principe d'échanges et d'interaction va devenir formel et suivre un calendrier précis.

Evoquons maintenant le terme qui détermine un maximum de nos actions, l'évaluation. Celle-ci, en effet, prendra plusieurs dimensions et justifiera plusieurs niveaux d'intervention.

Tout d'abord, l'évaluation interne par les étudiants qui portera sur les programmes tels qu'ils sont vus par les enseignants lors des différentes unités d'enseignement de la section. Une autre forme d'évaluation interne, cette fois par les professeurs, les grilles d'évaluation visant à la fois les stages et les travaux de fin d'études. Plus particulièrement, au niveau des stages, l'amélioration ira dans le sens d'une différenciation entre le stage d'insertion professionnelle et le stage d'intégration professionnelle assortie d'une mise en adéquation entre leurs objectifs spécifiques d'apprentissage et l'évaluation qui en sera faite.

Ensuite, l'évaluation externe qui sera principalement dévolue aux maîtres de stage dont le feedback serait répercuté aux professeurs tant de façon quantitative que qualitative.

Bien entendu, ces grandes lignes sont détaillées dans le calendrier et le plan de suivi adaptés aux recommandations des experts présentés ci-après.

## Tableaux de synthèse

Axe infrastructure						
Recommandation/force	Description des actions	Degré de priorité * / ** / ***	Responsable(s)	Degré de réalisation / Échéance(s)	Résultats attendus	Conditions de réalisation
<b>RAE - Critère 4</b> <b>p. 64 point 4.2.2.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Connexion internet</b> Augmenter et/ou activer les points de connexion existants</li> <li>• Installer le Wi-Fi au 7<sup>e</sup> étage</li> </ul>	***	• Direction	Novembre 2015 <b>Action réalisée</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Augmenter certaines activités spécifiques au bachelier</li> <li>• Etendre le bénéfice de l'action à tous les professeurs de l'ILM</li> </ul>	Accord du P.O.

Axe pédagogique

Recommandation/force	Description des actions	Degré de priorité * / ** / ***	Responsable(s)	Degré de réalisation / Échéance(s)	Résultats attendus	Conditions de réalisation
<p><b>R.E. p. 5/14 (1<sup>re</sup> recommandation)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mettre en place l'évaluation des unités d'enseignement par les étudiants</b></li> <li>• Proposer un questionnaire qui révélera l'avis général des étudiants quant aux enseignements donnés au sein de notre institut</li> <li>• Analyser ce questionnaire lors d'un conseil des études</li> <li>• Mettre en forme le questionnaire (format papier ? numérisé ?)</li> <li>• Distribuer ce questionnaire aux étudiants à la fin de chaque unité d'enseignement</li> <li>• Analyser le questionnaire avec les étudiants</li> </ul>	<p>***</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinatrice pédagogique</li> <li>• Direction</li> </ul> <p style="text-align: center;">+</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Direction</li> <li>• Enseignants</li> </ul> <p>Coordinatrice + étudiants</p>	<p>Janvier 2016</p> <p>Janvier/Février 2016</p> <p>Mars 2016</p> <p>Fin des unités d'enseignement</p> <p>Avril/mai 2016</p>	<p>Disposer d'un questionnaire qui permette aux enseignants d'améliorer/ajuster leurs enseignements afin de favoriser la réussite de leurs étudiants</p> <p>Associer les parties prenantes en vue de créer une dynamique participative, et de s'appropriier à moyen et long termes la démarche qualité de manière active</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyser les réponses avec les enseignants</li> <li>• Améliorer/actualiser le questionnaire</li> <li>• Planifier cette évaluation de façon très précise au cours de chaque année</li> <li>• Etablir un relevé systématique des résultats</li> </ul>		Direction + enseignants Direction + enseignants + étudiants	Avril – mai 2016  Septembre 2016	Créer une logique continue du travail  Obtenir des indicateurs réguliers et bien définis	
<b>R.E. critère 3 p. 8 – pt 5</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Améliorer la grille d'évaluation des TFE</b></li> <li>• Organiser une réunion pour analyser et actualiser la grille d'évaluation actuelle (Secrétaires de Direction)</li> <li>• Sensibiliser l'équipe éducative sur l'évolution du métier, du profil professionnel et des dossiers pédagogiques (Assistants de Direction)</li> <li>• Soumettre cette grille aux enseignants</li> <li>• Distribuer la grille d'évaluation aux étudiants</li> <li>• Ajuster la grille d'évaluation des Assistants de Direction en fonction des</li> </ul>	***	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direction</li> <li>• Enseignants</li> <li>• Coordination pédagogique</li> </ul>	Mai 2016  Mai 2016  Octobre 2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendre les notes plus objectives</li> <li>• Informer les étudiants des critères d'évaluation</li> </ul>	

	<p>nouvelles capacités terminales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intégrer dans la base de données des anciens étudiants (cf axe communicationnel) la liste des étudiants actuels ainsi que leurs résultats lors des E.I.</li> </ul>			Fin de chaque E.I.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obtenir des indicateurs permettant de relier les difficultés de nos étudiants aux améliorations pédagogiques à apporter</li> </ul>	
<p><b>R.E. critère 4 p. 10/14 pt 2 (2<sup>e</sup> recommandation)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Assurer un meilleur suivi des stages</b></li> <li>• Répartir la supervision des deux stages entre différents enseignants</li> </ul>	***	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direction</li> <li>• Enseignants</li> </ul>	<p>Septembre 2015 <b>(action réalisée)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Privilégier les contacts avec les maîtres de stage</li> <li>• Bénéficier d'un meilleur retour sur la formation dispensée</li> </ul>	
<p><b>R.E. critère 1 p. 5/14 (3<sup>e</sup> recommandation)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Assurer un feed-back des stages près des enseignants de la section</b></li> </ul>			<p>Janvier + juin 2016 (lors des conseils des études)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entretenir la connaissance des enseignants sur le métier, son évolution, ses contraintes...</li> </ul>	
<p><b>R.E. critère 1 p. 5/14 (2<sup>e</sup> recommandation)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Renforcer la coordination pédagogique</b></li> <li>• Organiser une réunion dans le but d'examiner les fiches UE existantes</li> <li>• Inviter tous les enseignants à partager</li> </ul>	**	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direction</li> <li>• Enseignants</li> <li>• Coordinatrice Pédagogique</li> </ul>	<p>Septembre 2017</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mutualiser les informations relatives aux contenus des cours, aux projets, aux</li> </ul>	

	<p>les informations contenues dans leurs fiches UE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Examiner les connexions qui peuvent être établies entre les différents cours</li> <li>• Créer un modèle de fiche UE dans le but d'harmoniser les fiches existantes</li> <li>• Organiser une réunion avec les étudiants afin d'entendre leur perception/compréhension de cet outil</li> <li>• Adapter les fiches UE</li> <li>• Distribuer une fiche UE harmonisée, compréhensible dès le début de chaque UE</li> <li>• Organiser un nouveau SWOT</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agents CPEONS</li> </ul>	<p>Décembre 2017</p> <p>Février 2018</p> <p>Avril 2018</p> <p>Septembre 2018</p> <p>Septembre 2018</p>	<p>événements, conférences qui seront mis en place et amener les enseignants à collaborer davantage afin d'affermir une transversalité entre les cours</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Augmenter le taux de participation aux événements scolaires</li> <li>• Clarifier les capacités, compétences à atteindre par les étudiants grâce à un langage transparent</li> <li>• Vérifier la pertinence, les résultats des actions mises en place</li> </ul>	<p>Si l'agenda de ceux-ci le leur permet</p>
--	--	--	---	--	---	--

Axe institutionnel et communicationnel

Recommandation/force	Description des actions	Degré de priorité * / ** / ***	Responsable(s)	Degré de réalisation / Échéance(s)	Résultats attendus	Conditions de réalisation
<b>R.E. Critère 2 p. 7/14 pt 8</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Augmenter la visibilité de la section et de l'établissement</b></li> <li>• Intensifier et mieux cibler les campagnes publicitaires : Produire de nouvelles affiches, de nouveaux flyers spécifiques au bachelier, puis les distribuer dans les agences intérim, CPAS,... + les afficher à l'intérieur de notre bâtiment</li> <li>• Développer les supports publicitaires : journaux, campagnes radio</li> <li>• Campagne « Google »</li> </ul>	***	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direction</li> <li>• Administratifs</li> </ul>	Septembre 2016 } Juin 2016 } Septembre 2015 ( <b>action terminée</b> ) + septembre 2016 } Mai, juin 2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire face à la diminution des effectifs étudiants</li> <li>• Permettre une identification aisée de l'ILM</li> </ul>	Budgets suffisants accordés
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser le site et la page</li> </ul>		+			

	Facebook pour valoriser le taux d'insertion professionnelle		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Coordinatrice pédagogique</i></li> </ul>			
<b>R.E. Critère 2 p. 6/14 pt 5</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Site internet et page Facebook</b></li> <li>• Alimenter la page Facebook avec insertion de photos, projets réalisés par tous les enseignants de l'ILM</li> </ul>	***	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direction</li> <li>• Coordinatrice pédagogique</li> <li>• Responsable du site</li> <li>• Enseignants</li> </ul>	En cours De façon continue	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Augmenter la visibilité de la section</li> <li>• Alimenter de façon continue la page Facebook</li> <li>• Informer <u>tous</u> les étudiants de l'ILM de l'existence du bachelier</li> <li>• Evaluer les réactions résultant des initiatives prises (commentaires, « like »...)</li> <li>• Favoriser une mise en contact avec des partenaires potentiels</li> </ul>	
<b>R.E. critère 2 p. 6/14 pt 3</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Intensifier les échanges avec les personnes du métier :</b></li> <li>• Systématiser et institutionnaliser les collaborations <b><u>contacts avec les étudiants diplômés</u></b></li> <li>• Créer une base de données reprenant la</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direction</li> <li>• Administratifs</li> <li>• Coordinatrice pédagogique</li> <li>• Enseignants</li> </ul>	Février 2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obtenir des indicateurs quant au</li> </ul>	

	<p>liste d'anciens étudiants</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prendre contact avec eux</li> <li>• Etablir un tableau synthétisant leur profil, leur parcours professionnel</li> <li>• Organiser des « tables rondes » permettant de mettre en relation étudiants et anciens étudiants</li> </ul> <p><b><u>rencontres avec le monde socioprofessionnel</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Créer une base de données reprenant la liste des maîtres de stage ayant une valeur qualitative et, ainsi, créer des partenariats</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concevoir une grille de participation avec les différents partenaires</li> </ul>			<p>Avril 2016</p> <p>Mai, juin 2016</p> <p>Octobre 2016</p> <p>Novembre 2016</p> <p>Janvier 2017</p>	<p>taux d'insertion professionnelle</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Partager les difficultés, les expériences vécues, motiver, encourager les étudiants</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Favoriser l'accès à de nouveaux lieux de stages</li> <li>• Envoyer nos étudiants vers des lieux de stage avec la conviction qu'ils seront bien formés au métier</li> <li>• Faire un relevé précis des différentes collaborations</li> <li>• Analyser cette collaboration (certains stages peuvent-ils conduire vers un emploi ?)</li> <li>• Cultiver une</li> </ul>	
--	---	--	--	---	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inviter certains partenaires à rencontrer l'ensemble de nos étudiants pour un « face à face » constructif</li> </ul>			Mars 2017	meilleure connaissance du marché du travail <ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire connaître le bachelier aux employeurs</li> <li>• Faciliter l'insertion professionnelle</li> </ul>	
--	---	--	--	-----------	--	--

Raymonde Defraîne  
 Coordonnatrice Qualité



Claude Godin  
 Directeur

