



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

Nathalie ANSIEAU
Xavier LEJEUNE
Mehdi AMDOUNI

RAPPORT D'ÉVALUATION CONTINUE

Bachelier en Assistant de direction

Institut provincial d'enseignement de
Promotion Sociale Huy-Waremme
(IPEPS Huy-Waremme)

4 mai 2022

Table des matières

Assistant de direction : Institut provincial d'enseignement de Promotion Sociale Huy-Waremme (IPEPS Huy-Waremme).....	3
Introduction : principales évolutions de contexte depuis l'évaluation initiale	6
Critère A	7
Critère B	9
Critère C	11
Conclusion	12
Droit de réponse de l'établissement	13

Assistant de direction : Institut provincial d'enseignement de Promotion Sociale Huy-Waremme (IPEPS Huy-Waremme)

Contexte de l'évaluation

L'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur (AEQES) a procédé en 2020-2021 à l'évaluation continue du cursus « Assistant de direction ». Cette évaluation se situe dans la continuité de l'évaluation précédente de ce cursus, organisée en 2014-2015.

Dans ce cadre, Mme Nathalie ANSIEAU, M. Xavier LEJEUNE, et M. Mehdi AMDOUNI, mandatés par l'AEQES et accompagnés par un membre de la Cellule exécutive, se sont entretenus avec les différents acteurs de l'Institut provincial d'enseignement de Promotion Sociale Huy-Waremme (IPEPS Huy-Waremme) par visioconférence (période COVID-19) le 4 mars 2021. Le présent rapport rend compte des conclusions auxquelles sont parvenus les experts après la lecture du dossier d'avancement remis par l'entité et à l'issue des entretiens, et de la consultation des documents mis à disposition. Bien que l'objet de la présente évaluation continue soit le bachelier en Assistant de Direction, la visite (et le rapport qui en découle) ne constitue pas une nouvelle évaluation complète du programme ; elle vise à mettre en lumière l'état de réalisation du plan d'action établi suite à la visite de 2015 ainsi qu'un ensemble de recommandations en vue de l'amélioration de la culture qualité. En ce sens, le rapport comporte des éléments spécifiques au programme ainsi que des recommandations plus générales sur la gestion du programme, la démarche qualité qui s'y rapporte et la culture qualité.

Le comité des experts tient à souligner la parfaite coopération de la coordination qualité et des autorités académiques concernées à cette étape du processus d'évaluation malgré la crise sanitaire. Ils désirent aussi remercier les membres de la direction, les membres du personnel enseignant et les étudiants qui ont participé aux entrevues et qui ont témoigné avec franchise et ouverture de leur expérience.

Composition du comité¹

- Nathalie ANSIEAU, expert de la profession
- Xavier LEJEUNE, expert de la gestion de la qualité
- Mehdi AMDOUNI, expert étudiant

¹ Un résumé du *curriculum vitae* des experts est disponible sur le site internet de l'AEQES : http://aeqes.be/experts_comites.cfm.

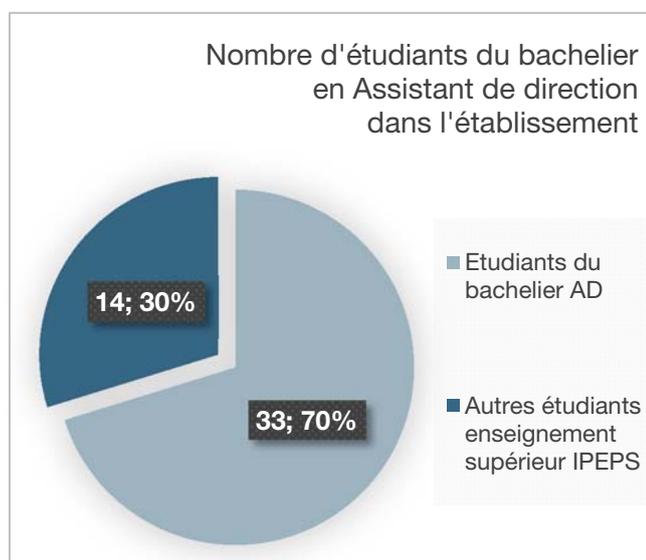
Présentation de l'établissement et du programme évalué

L'Institut Provincial d'Enseignement de Promotion Sociale (IPEPS) de Huy-Waremme bénéficie d'une longue tradition de plus de 180 ans et est devenu un institut provincial il y a plus de 50 ans. Répondant initialement aux besoins de formation requis par les entreprises florissantes du bassin hutois, il est aujourd'hui composé de deux entités: l'Institut Provincial d'Enseignement de Promotion Sociale et le Centre de validation des compétences. Il a pour pouvoir organisateur la Province de Liège et dépend du réseau provincial subventionné.

L'IPEPS Huy-Waremme dispense trois niveaux d'enseignement : primaire, secondaire (inférieur et supérieur) et supérieur. L'offre de formation dans l'enseignement supérieur englobe deux formations, un brevet d'enseignement supérieur en Conseiller en insertion socio-professionnelle et un bachelier en Assistant de direction option langues et gestion qui est organisé en horaire du jour.

En 2018-2019, 33 étudiants sont inscrits au bachelier en Assistant de direction sur un total de 47 étudiants inscrits dans l'enseignement supérieur à l'IPEPS, soit 70 % de ses effectifs. Ces 33 étudiants représentent, par ailleurs, 6 % des étudiants inscrits à ce même bachelier sur un total de 524 étudiants pour l'ensemble de l'enseignement supérieur de promotion sociale en Fédération Wallonie-Bruxelles².

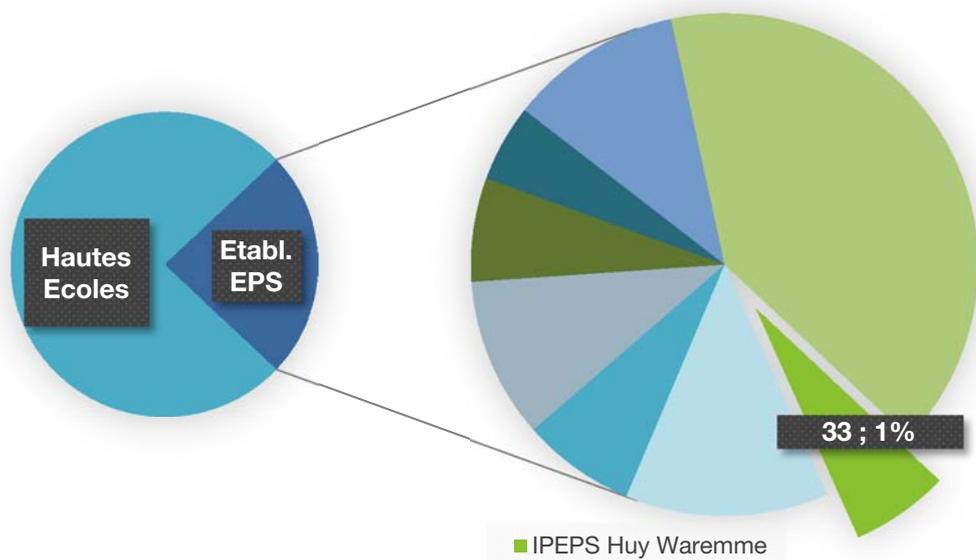
Ce bachelier est également organisé dans l'enseignement supérieur des hautes écoles où il rassemblait 1648 étudiants inscrits en 2018-2019³. Environ 3 étudiants sur 4 suivent donc le bachelier en Assistant de direction dans une haute école. Les étudiants inscrits dans le bachelier en Assistant de direction à l'IPEPS Huy-Waremme représentent 1 % des étudiants inscrits dans ce bachelier, toutes formes d'enseignement confondues (hautes écoles et enseignement de promotion sociale).



² Source : dossiers d'avancement des établissements, année de référence 2018-2019.

³ Source : ARES, base de données SATURN, année de référence 2018-2019.

Les étudiants du bachelier en Assistant de direction en FWB



Introduction : principales évolutions de contexte depuis l'évaluation initiale

Depuis septembre 2015, l'IPEPS voit sa population estudiantine augmenter dans la section Assistant de direction (AD). Selon le dossier d'avancement 2020 remis par l'établissement, cet afflux d'étudiants proviendrait des hautes écoles suite à l'application du décret Paysage (« finançabilité » de l'étudiant). Une autre explication semble également se trouver dans la fermeture de la section AD dans d'autres établissements.

Parallèlement à cette croissance des inscriptions, l'IPEPS a pour objectif de garder ses étudiants jusqu'à la fin de leur cursus (trois ans). On peut en effet observer une augmentation du nombre de diplômés au fil des années, mais le taux de diplomation reste limité par rapport aux effectifs inscrits. Ce faible taux de diplomation serait notamment dû aux départs anticipés des étudiants qui soit, ont trouvé du travail, soit terminent leur cursus ailleurs (par exemple dans une haute école, car à nouveau « finançables »), soit pour des raisons familiales.

Une partie des recommandations formulées par le comité des experts de l'évaluation initiale a été suivie et des actions ont été mises en place telles que l'obligation de prester au moins un stage dans le secteur privé, ou la mise en place d'un coordinateur de section, ou encore l'utilisation de l'e-learning. D'autres actions sont en cours ou planifiées telles que la formalisation des procédures, le renforcement des mécanismes participatifs ou la révision des évaluations des enseignements par les étudiants (EEE). Ces points seront abordés dans le rapport.

Critère A

L'établissement/l'entité s'est engagé(e) dans une démarche d'amélioration continue adaptée à ses objectifs et s'appuyant sur des choix motivés, notamment en regard des recommandations de l'évaluation externe. Cette démarche est explicite et se fait avec la participation des parties prenantes, internes et externes à l'établissement/l'entité.

CONSTATS ET ANALYSES

1. Le comité constate et approuve la désignation d'un coordinateur qualité ainsi que le renfort d'une coordinatrice supplémentaire. L'Institut revendique son organisation qualité informelle et estime bien fonctionner en s'adaptant aux phénomènes de société et de sa population. Le comité ne doute pas de la préoccupation de l'Institut pour la qualité. Toutefois, l'absence de formalisation/archivage fragilise le dispositif d'amélioration continue si les personnes en charge étaient amenées à ne plus exercer cette fonction. Par ailleurs, la participation des étudiants est peu évoquée dans ce cadre.
2. Le comité constate que les enseignants réalisent de manière informelle des évaluations de leurs enseignements avec les étudiants (EEE). Ces EEE se font toutefois à la discrétion de chaque enseignant. Il n'y a pas de systématisation ou d'indicateur de suivi des EEE ce qui ne permet pas d'analyser et d'étudier leurs résultats avec objectivité et de s'en servir pour le pilotage du bac AD.
3. Par ailleurs, le comité constate qu'il reste difficile pour l'établissement de prévenir les départs anticipés des étudiants. En effet, l'établissement ne dispose pas d'indicateur de suivi permettant une analyse en profondeur de ces départs.
4. Le comité relève l'utilisation généralisée d'adresses mail institutionnelles pour l'ensemble des parties prenantes de l'établissement ce qui permet une communication interne formalisée et efficace.
5. De même, le comité constate la mise en place de la plateforme numérique, École virtuelle, développée par le pouvoir organisateur. Son usage reste toutefois encore limité au regard de possibilités offertes.
6. Concernant toujours la communication interne, le comité regrette, toutefois, que la recommandation stipulée dans le rapport d'évaluation initiale n'ait pas été suivie. Certaines informations administratives restent, en effet, transmises aux étudiants par les enseignants et non par un canal officiel (ex. secrétariat des étudiants, mails, valve informatique). Cela risque de retarder, voire compromettre la bonne réception de l'information.

RECOMMANDATIONS

1. Le comité recommande la pérennisation de la coordination qualité ainsi que la formalisation de la démarche. Il invite par ailleurs la coordination qualité à se former auprès des agentes relais qualité du réseau.

2. Le comité conseille fortement l'implication des étudiants dans la démarche qualité (par exemple via un conseil étudiant ou des délégués) afin d'amener un regard complémentaire sur le programme des cours et sur l'organisation en général.
3. Comme conseillé par le comité des experts de l'évaluation initiale en 2015, le comité actuel recommande également à l'établissement de mettre en place un suivi des étudiants et des diplômés via une collecte formelle et systématique d'informations appropriée aux besoins de l'établissement (exemple : employabilité ou raisons d'abandon) et de traiter celles-ci afin de mettre en place des actions de correction ou soutien à la politique de qualité.
4. Afin de s'adapter à l'évolution technologique fulgurante de la numérisation, des formations complémentaires, voire continues sont à conseiller aux professeurs concernés par l'informatique et les formations à distance.
5. Le Comité encourage l'établissement à se doter d'un outil unique et formel de collecte des EEE (ex. questionnaires anonymes, traitement des réponses par un « non enseignant » et partage des résultats).
6. Le comité invite l'établissement à se servir de la plateforme numérique afin d'informer les étudiants de toute information pertinente sans que cette dernière doive nécessairement passer par les enseignants.

Critère B

Les évolutions apportées par l'établissement/l'entité contribuent à la dynamique d'amélioration du programme/cluster, en particulier au regard de sa pertinence, de sa cohérence interne, de son efficacité et de son équité. La communication de l'établissement/l'entité est actualisée en conséquence.

CONSTATS ET ANALYSE

1. Le comité salue les avancées de l'établissement en matière d'accessibilité et de confort de travail à destination des parties prenantes, notamment en ce qui concerne les infrastructures (nouvel espace dédié aux étudiants, points électriques, accès wifi, micro-ondes). Un nouvel espace de travail de type classe virtuelle a été aménagé (Moodle et Office 365).
2. Suite aux recommandations du panel d'experts exprimées dans le rapport de la visite initiale, le comité salue les efforts entrepris à l'égard des stages réalisés dans des organisations du secteur privé. Le comité encourage l'établissement à poursuivre cette démarche.
3. Le comité a entendu que les salles de classe informatique de l'établissement et le matériel informatique semblent vétustes et en nombre insuffisant pour permettre à chaque étudiant d'occuper un poste de travail. La visite d'évaluation en visioconférence n'a toutefois pas permis au comité de vérifier ces informations.
4. Le comité remarque un manque d'information auprès des étudiants quant au niveau de langue demandé dès le début de la formation ainsi qu'au niveau du choix des langues ce qui ne leur donne pas une vision complète de leur formation, voire d'anticiper les difficultés.
5. Le comité constate la mise à disposition de documents relatifs à l'organisation des épreuves intégrées (ex. grille d'évaluation, cahier des charges). Cette démarche témoigne de la capacité de l'établissement à accompagner ses étudiants.
6. Le comité reconnaît la qualité des actions entreprises à l'égard de l'organisation des stages qui comporte désormais un suivi et un accompagnement complets ; les étudiants semblent d'ailleurs satisfaits du déroulement des stages.
7. Si la Cellule OSIRIS (service d'aide à la réussite) a été réactivée au sein de l'établissement, le comité constate que les étudiants n'en ont pas saisi l'utilité ni la portée.
8. Le comité félicite l'établissement quant au développement d'échanges avec le monde professionnel (par exemple via des conférences, des visites en entreprise, les maîtres de stage ou des projets professionnels) suite à la recommandation formulée lors de la précédente visite. Il regrette toutefois le manque d'exploitation de ces échanges pour soutenir la pertinence et l'attractivité du programme.
9. Le comité regrette que certaines UE soient organisées bi-annuellement ou tri-annuellement, ce qui peut allonger fortement le parcours académique de certains étudiants en situation de rattrapage notamment.

10. Le comité constate et comprend la difficulté pour l'établissement d'organiser des rencontres avec les alumni en journée, mais estime que cet échange entre étudiants diplômés et en cours de cursus serait pourtant extrêmement riche s'agissant des étudiants pour appréhender les cours et s'agissant de l'établissement pour rester en lien avec le monde professionnel, faire de la veille ainsi que dans la mesure du possible, pour trouver des nouveaux lieux de stage. À ce titre, le comité encourage les intentions de rencontrer les alumni en soirée, affichées lors de la visite.

RECOMMANDATIONS

1. Le comité encourage l'établissement, notamment grâce aux EEE, à revoir d'une part le choix des langues proposées aux étudiants en fonction de leurs besoins et d'autre part, l'organisation des cours de langues afin de permettre aux étudiants d'en suivre un chaque année académique.
2. Le comité encourage l'établissement à diffuser des informations nécessaires à la rédaction du TFE dès la deuxième année de cursus.
3. Le comité recommande une meilleure communication des objectifs et finalités de la cellule OSIRIS ce qui pourrait rassurer les étudiants et les inciter à faire appel à ses services proposés le cas échéant.
4. Le comité encourage l'établissement dans ses efforts à créer une dynamique *alumni* afin de maintenir les liens avec les étudiants diplômés. Ces derniers pourraient non seulement partager leurs témoignages, mais aussi clarifier les diverses facettes du métier d'assistant(e) de direction qui restent méconnues parmi des étudiants potentiels. Une telle entreprise se prépare dans le courant de la dernière année d'étude. D'ailleurs, les étudiants actuels se disent prêts à devenir ambassadeurs de la section.
5. Le comité incite l'établissement à partager les témoignages des maîtres de stage et des professionnels via les outils de communication externe (par exemple par des séances d'information ou via les médias sociaux), ce qui représenterait une carte de visite supplémentaire pour attirer davantage d'étudiants et pour mettre en évidence le caractère concret de la formation et préparer l'entrée dans le métier.
6. Le comité encourage l'institut à prévoir des sessions de rattrapage ou la possibilité aux étudiants de représenter des examens ratés ou laissés de côté dès que possible et non sans attendre la future session de cours/examen qui se donne en cycle tous les 2, voire 3 ans.

Critère C

La culture qualité de l'entité, au service de l'amélioration continue de son (ses) programme(s), s'appuie tant sur l'engagement individuel et collectif de toutes les parties prenantes que sur des procédures et des outils identifiés.

CONSTATS ET ANALYSES

1. Le comité estime que la compréhension de la démarche qualité et la vision de celle-ci au sein de l'établissement ne semblent pas partagées par l'ensemble des parties prenantes. Il n'est pas évident de saisir une culture qualité qui s'appuie sur un véritable engagement individuel et collectif et qui se traduit par des procédures pérennes.
2. Bien que des améliorations matérielles indéniables aient été observées depuis l'évaluation précédente, le comité observe un manque de formalisation des procédures, processus et de gestion d'informations. Ce manque de formalisation peut rendre l'établissement particulièrement vulnérable et dépendant d'une personne ressource ce qui ne contribue pas à la mise en place d'une culture qualité intégrée et partagée par tous.

RECOMMANDATIONS

1. Le comité encourage la direction et les personnes impliquées dans la démarche qualité à préciser un cadre de la démarche qualité adapté aux objectifs et aux besoins de l'établissement.
2. Le comité recommande à l'établissement une plus grande formalisation de ses procédures, processus et informations.
3. La coordinatrice qualité fournit un travail remarquable, mais est bien seule pour accomplir cette tâche ; le comité encourage l'établissement de lui fournir un soutien plus important.

Conclusion

Au terme de ce rapport, le comité est conscient que la population estudiantine du degré supérieur de l'établissement est faible par rapport à sa population totale. Les moyens alloués à la section Assistant de direction en sont dès lors limités. Principalement, le comité retient le manque de formalisation de la démarche qualité au sein de l'établissement de même que la faible utilisation d'outils et d'indicateurs formalisés empêchant un réel pilotage stratégique et collectif de la section.

Le comité est par ailleurs convaincu que la participation de tous les acteurs de l'Institut permettrait d'avoir un regard complet et de créer une certaine dynamique dans le cadre de l'amélioration du programme, de l'organisation des cours, de la communication et plus largement dans la gestion de la politique qualité.

Droit de réponse de l'établissement



Évaluation continue
Assistant de direction
2020-2021

Droit de réponse de l'établissement évalué

Commentaire général éventuel :

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

Partie du rapport (A/B/C) n° de page, n° §	Observation de fond

Nom, fonction et signature
de l'autorité académique
dont dépend l'entité

Nom et signature du
coordonnateur de
l'autoévaluation

Comme convenu au téléphone, je vous reconferme que nous n'avons pas de remarque quant au rapport qui nous a été communiqué.

Cordialement,
Etienne Fiévez



Etienne Fiévez
DIRECTEUR

IPEPS de Huy - Waremme
Quai de Compiègne, 4
B-4500 HUY
Tél. : +32.42793725
Fax : +32.42795866
Gsm : +32.474458544

www.provincedeliege.be