

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

RAPPORT D'ÉVALUATION Haute École Louvain en Hainaut

Comité des experts :
Mme Laurence PINSON, présidente
Mme Mireille LAMBERT, Mme Stéphanie LEKEU et
Mme Elisabeth MEERTS, 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 12 et 13 novembre 2014 à la Haute Ecole Louvain en Hainaut (HELHa). Le présent rapport rend compte des conclusions auxquelles sont parvenus les experts après la lecture du dossier d'autoévaluation rédigé par l'entité et à l'issue des entretiens et des observations réalisés *in situ*.

Tout d'abord, les experts tiennent à souligner la parfaite coopération de la coordination qualité et des autorités académiques concernées à cette étape du processus d'évaluation externe. Ils désirent aussi remercier les membres du personnel enseignant, les étudiants et anciens étudiants, les membres du personnel administratif et technique et les représentants des employeurs qui ont participé aux entrevues et qui ont témoigné avec franchise et ouverture de leur expérience. Ainsi, au cours de sa visite d'évaluation, le comité a eu l'occasion de s'entretenir avec 24 membres du personnel, 19 étudiants, 9 diplômés et 7 représentants du monde professionnel.

L'objectif de ce rapport est de faire un état des lieux des forces et points d'amélioration des programmes évalués et de proposer des recommandations pour l'aider à construire son propre plan d'amélioration. Il reprend la structure du référentiel 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

La Haute Ecole Louvain en Hainaut (HELHa), créée en 2009, est issue de la fusion de trois établissements (la Haute Ecole catholique Charleroi-Europe, la Haute Ecole libre du Hainaut Occidental et la Haute Ecole Roi Baudouin). Son siège social et administratif est à Mons.

La HELHa comporte sept catégories : agronomique, arts appliqués, économique, paramédicale, pédagogique, sociale et technique; les enseignements pouvant être de type court ou long.

Ces sept catégories sont composées de 27 départements et se répartissent en 18 implantations sur toute la province du Hainaut.

La HELHa s'organise de la façon suivante : le pouvoir organisateur et le conseil d'administration, un collège de direction (9 membres), un organe de gestion (29 membres), un conseil pédagogique (24 membres), un conseil social, un conseil d'entreprise et un comité de prévention et de protection au travail.

En 2013-2014, la catégorie économique, au sein de laquelle se trouve le bachelier évalué en Assistant de direction, représente près de 11% des étudiants et 12% des personnels de la haute école dans son ensemble. Elle est dirigée par un directeur et comporte plusieurs départements.

La formation de Bachelier en Assistant de direction se répartit en deux options sur deux sites distincts :

- Gestion et langues, à Mons;
- Médical, à Montignies-sur-Sambre.

Certaines remarques dans le présent rapport viseront spécifiquement une des deux options ou un des deux sites, mais ce sera l'exception plus que la règle.

En 2013-2014, ce cursus représentait près de 20% des étudiants de la catégorie économique, soit 11,2% pour Mons et 7% pour Montignies-sur-Sambre. Le nombre d'étudiants inscrits dans le bachelier diminue depuis 2010-2011 mais reste relativement stable depuis deux ans.

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 L'exposé des axes stratégiques a montré une politique claire de la catégorie économique, en adéquation avec ceux de l'établissement, et notamment sur les volets accompagnement de l'étudiant et partenariat avec les autres acteurs concernés par l'enseignement supérieur (professionnalité des enseignants, promotion de la réussite, relations avec le monde professionnel). Ces axes démontrent une préoccupation évidente de l'étudiant au regard du public accueilli. Toutefois, le comité des experts relève que la question des langues dans les deux options mériterait d'être encore plus travaillée dans le cadre de l'aide à la réussite et il incite fortement les enseignants à revoir cette question (*cf. critère 3*). Le profil des étudiants et le contexte socioéconomique de la région sont très bien pris en compte par la direction de la catégorie et les différents personnels. Le taux d'insertion professionnel annoncé est de 90%. Toutes les orientations prises par l'équipe de direction pour le bachelier en Assistant de direction montrent le souci pour l'étudiant et le rôle joué en termes d'ascenseur social.
- 2 Comme évoqué en introduction, d'une part la HELHa est issue d'une fusion d'établissements et d'autre part, les deux options se situent sur des sites distincts. La démarche d'évolution vers le bachelier en Assistant de direction et d'intégration douce entre les deux options a été relevée par le comité des experts. En effet, tant à travers le rapport d'autoévaluation que lors des échanges au cours de la visite, les experts notent que la démarche est non seulement partagée par l'ensemble des enseignants mais qu'elle est aussi évidente stratégiquement. Le rapprochement a déjà fait l'objet de nombreux efforts. Le comité des experts ne peut qu'inciter l'équipe à poursuivre dans cette voie.
- 3 Dans la droite ligne de ce constat, il est à noter une équipe de direction très soudée avec des directeurs de section sur chaque site. Ceci constitue un atout réel et favorise la convergence progressive entre les deux options.

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

- 4 Au sein de la HELHa et du bachelier en Assistant de direction, la gestion de la qualité est une pratique courante et qui va de soi. La relation entre la coordination institutionnelle, la catégorie et les sections se réalisent naturellement et ce, même s'il n'y a pas de personnel dédié à cette question au sein de la catégorie. Dans le cadre du bachelier en Assistant de direction, le comité des experts note les efforts de formalisation des dispositifs et pratiques mis en place, d'une part dans un souci de cohérence et de rapprochement progressif entre les deux options et d'autre part, dans une démarche de participation de l'ensemble de l'équipe enseignante. Le souhait d'innovation permanente est très présent au sein de l'équipe. Il convient cependant de veiller à ce que la qualité soit au service du plan stratégique, c'est ainsi qu'elle prendra tout son sens et notamment dans le cadre de la révision des programmes.

Élaboration, pilotage et révision périodique du programme

- 5 En lien avec les constats réalisés précédemment, le pilotage des sections et la coordination inter-sites ne posent aucune difficulté et s'avèrent clairement au service de la formation dans une logique participative. Les procédures édictées sont efficaces. Globalement, le comité des experts s'interroge plus fortement sur la révision du programme. En effet, le comité des experts invite l'équipe enseignante à évaluer l'impact des dispositifs existants pour favoriser la révision des démarches mises en œuvre.

- 6 Ainsi, en matière d'évaluation des enseignements, le comité des experts incite l'équipe enseignante à réfléchir à l'articulation entre l'évaluation de la formation et l'évaluation de chaque enseignement. Sans pour autant pratiquer une évaluation annuelle des enseignements, la périodicité est à réfléchir en fonction des moyens dont dispose la catégorie. Il serait notamment intéressant de disposer du retour spécifique des étudiants sur certains cours, comme par exemple les cours de langues. Cette démarche serait aussi intéressante avec les partenaires du monde socioéconomique qui sont particulièrement investis dans le cursus.

Information et communication interne

- 7 La communication interne est clairement un axe fort de l'établissement. Elle est évidente entre les enseignants et les étudiants. Tous les moyens sont mis à disposition pour que l'information relative au déroulement du programme soit comprise par tous. Ainsi, les étudiants sont parfaitement au courant, dès le début d'année, des modalités d'évaluation : une introduction orale est réalisée et leur transposition est effectuée via la plateforme *Claroline*. De même, en ce qui concerne le déroulé des cours, les écrans d'information, les mails ou encore la plateforme sont utilisés pour informer les étudiants des modifications d'horaires ou des travaux à effectuer. Les étudiants consultent quotidiennement la plateforme pour communiquer avec les enseignants, télécharger les cours ou bien consulter le calendrier. Pour les B1, ils disposent d'une formation à l'utilisation de la plateforme. De façon unanime, les étudiants se sentent parfaitement informés.

RECOMMANDATIONS, EN SYNTHÈSE

- 1 *Poursuivre la démarche d'intégration « douce » entre les deux options dans sa déclinaison opérationnelle.*
- 2 *Veiller à ce que la qualité soit au service du plan stratégique.*
- 3 *Mettre en place une évaluation de l'impact des dispositifs existants, adaptée au cursus Assistant de direction.*
- 4 *Revoir l'articulation évaluation des formations et évaluation des enseignements.*
- 5 *Continuer les actions mises en place en matière de communication.*

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 La pertinence du programme s'apprécie à travers la prise en compte des besoins des parties prenantes. Les réunions des conseils de département montrent des discussions riches entre les enseignants. Avec le monde professionnel, les démarches entreprises pour formaliser les relations sont importantes. Il s'avère que lors de la visite, les professionnels ont accepté le projet de la direction du bachelier de participer à un comité de pilotage. Cette démarche permettra de sortir de la relation individuelle à chaque stagiaire et de porter un regard sur l'ensemble de la formation que ce soit sur le contenu, le déroulé ou bien les modalités de participation aux jurys.
- 2 Dans cette optique, il serait également intéressant que les enseignants recueillent l'avis des anciens étudiants et ce, de façon périodique et structurée. Pour l'instant, ce type de dispositif n'existe pas alors que le nombre relativement modique d'étudiants rend aisé ces mécanismes. Cela facilitera la réflexion sur des programmes de formations initiales voire continues pour les anciens.
- 3 Même si le comité des experts entend tout à fait que l'internationalisation d'une formation n'est pas évidente pour un enseignement de type court, des améliorations peuvent encore être apportées sur ce plan, d'autant que le bachelier en Assistant de direction – option Gestion et langues est axé sur un volet langues important. Il serait dès lors intéressant que les enseignants incitent davantage les étudiants à partir à l'étranger (stages en langues étrangères, échanges) et intègrent la dimension internationale dans les cours.
- 4 Le comité des experts soulève le faible lien avec la recherche alors que le cursus est de niveau 6 selon le cadre de référence européen. Les experts encouragent le développement de la recherche par le biais de projets en lien avec le monde de l'entreprise mais aussi dans les cours et le TFE (à travers des problématisations, des collectes de données et leur interprétation).

Information et communication externe

- 5 La diffusion de l'information sur les programmes et leur déroulement auprès des étudiants a été particulièrement soulignée par le comité des experts. Une grande diversité de supports de communication est utilisée. Ils sont attractifs et mettant en évidence les caractéristiques de l'établissement et de la formation. Ainsi, il est à noter la qualité des supports papier présentant les programmes ou bien la qualité de l'information via le site internet ou la page *Facebook*.

RECOMMANDATIONS, EN SYNTHÈSE

- 1 *Poursuivre la démarche de renforcement du lien avec les parties prenantes :*
 - *faire vivre le comité de pilotage avec les professionnels ;*
 - *créer des dispositifs relationnels avec les alumni : enquête d'insertion, recensement de besoins de formation, etc.*
- 2 *Renforcer l'internationalisation de la formation.*
- 3 *Travailler le lien avec la recherche.*

Critère 3

L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer la cohérence interne de son programme

Dimension 3.1 : Les acquis d'apprentissage du programme

Dimension 3.2 : Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage

Dimension 3.3 : Agencement global du programme et temps prévu pour l'atteinte des acquis d'apprentissage visés

Dimension 3.4 : Evaluation du niveau d'atteinte des acquis d'apprentissage visés

Acquis d'apprentissage du programme

- 1 Les fiches ECTS sont élaborées et disponibles pour les étudiants. Ils en disposent en début d'année, elles sont explicitées par les enseignants et intégrées sur la plateforme *Claroline*.

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

- 2 L'apprentissage des langues a été soulevé par le comité des experts comme un point spécifique. Que ce soit les professionnels ou les anciens étudiants, cet enseignement est pointé comme un point important du cursus.

Le comité des experts note qu'en la matière, des améliorations pourraient encore être apportées pour renforcer le niveau des étudiants. Ainsi, et à titre d'exemples, l'établissement pourrait assurer l'accès à des laboratoires de langues internes ou externes, à des ressources documentaires en langues étrangères, deux points qui n'existent pas à l'heure actuelle.

Depuis maintenant 10 ans, le service des relations internationales a développé des partenariats avec des établissements flamands (organisation de journées d'échanges ou encore possibilité, pour les étudiants d'aller y suivre une année). La section Assistant de direction est celle qui a le plus de succès pour les *Erasmus Belgica*. Des séances d'information sont organisées pour présenter les possibilités d'Erasmus et aussi pour informer des possibilités de stage en langues. Le public n'est cependant pas très mobile. La mobilité étudiante pour les cours et les stages pourrait donc être plus fortement encouragée, tout comme la présence des langues dans les stages et TFE.

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

- 3 Les activités d'intégration professionnelles sont multiples : stages, projets d'intégration, visites en entreprises et séminaires.
- 4 Le comité des experts note une progression intéressante en termes d'acquisition de compétences professionnelles au fil des années dans les deux options que ce soit à travers les stages, les visites d'entreprises, les *soft skills*, le portfolio ou bien les simulations d'entretiens d'embauche. En cela, la liberté académique laissée au pouvoir organisateur est utilisée de manière intéressante pour une progression dans l'accès à la pratique. Néanmoins, le comité des experts souligne que les deux options ne fonctionnent pas toujours de manière similaire. Par exemple, certains sujets sont développés dans un cours particulier en Langues et gestion et dans un autre dans l'option Médical ; la pratique n'est pas toujours identique pour un même intitulé de cours.

L'organisation des stages est également différente entre les deux options :

- Option Langues et gestion : en B1, des visites en entreprises sont à effectuer au nombre de 10 et les étudiants doivent rendre un compte-rendu, en B2, ils doivent réaliser un stage de 2 semaines et en B3, un stage de 15 semaines ;
- Option Médical : en B1, les étudiants doivent réaliser un stage de 2 semaines en entreprise, en B2, un stage de 2 semaines dans le domaine médical et en B3 stage, un stage de 15 semaines en entreprise ou dans le domaine médical.

Si des stages en B1 et B2 sont intéressants, le comité des experts estime qu'il est difficile pour les étudiants de trouver un lieu d'accueil pour une si courte période.

Le comité des experts s'interroge finalement sur les projets d'intégration, leur conception étant différente pour les deux options. Ainsi, pour l'option Médical, le projet se déroule en 3^e année, il est

relativement lourd et sans application concrète (projet virtuel) alors qu'au cours de cette même année a lieu le stage de 15 semaines.

- 5 En ce qui concerne les TFE, la réflexion sur une grille commune est en cours. Dans ce cadre, le comité des experts encourage les enseignants à profiter des avis des professionnels qui témoignent de l'importance des langues. Il serait notamment intéressant de prévoir à nouveau l'intégration des langues étrangères dans la défense orale du TFE surtout pour l'option Langues et gestion.
- 6 Enfin, le comité des experts constate qu'à Montignies-sur-Sambre, les enseignants et les étudiants sont fort axés sur le « médical ». Or, les étudiants suivent bien un bachelier en Assistant de direction ; leur voie n'est donc pas tracée. Il serait donc intéressant que l'ouverture soit un peu plus large et que les aspects gestion et entreprise ne soient pas négligés.
- 7 Les experts notent que l'information sur les possibilités de passerelle entre les deux options n'est pas abondante.

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

- 8 Comme déjà souligné, les experts notent que les étudiants sont bien informés des modalités d'évaluation. Ils disposent de toutes les explications de la part des enseignants, notamment via les fiches ECTS qui explicitent en détail les objectifs ainsi que les modalités d'organisation.

RECOMMANDATIONS, EN SYNTHÈSE

- 1 *Renforcer le dispositif d'apprentissage des langues.*
- 2 *Inciter plus fortement les étudiants à la mobilité.*
- 3 *Harmoniser davantage le contenu d'un même cours sur les deux sites.*
- 4 *Réviser le dispositif d'intégration professionnelle de l'option médicale : sa place en 3^{ème} année et son contenu.*
- 5 *Renforcer les aspects gestion et entreprise dans l'option Médical.*
- 6 *Accentuer l'information sur les possibilités de passerelle entre les deux options.*

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 Le comité des experts tient à souligner la qualité du travail fourni par les enseignants. L'équipe est soudée, dynamique, impliquée, de bonne volonté et a le souci de la bonne réussite des étudiants du cursus. Les étudiants rencontrés ont d'ailleurs souligné leur grande disponibilité.
- 2 Par ailleurs, il existe une véritable politique d'intégration et d'accompagnement des enseignants via le service pédagogique de l'établissement. Les services offerts sont nombreux : accueil et suivi des jeunes enseignants formalisés, accompagnement à la préparation du CAPAES, aide pédagogique (gestion des groupes d'étudiants, nouvelles technologies, aide à la rédaction des fiches ECTS, etc.). Le comité des experts souhaite attirer l'attention de l'établissement sur la bonne pérennisation de ce service en termes de ressources humaines mises à disposition.

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

- 3 Les conditions de travail ne sont pas identiques sur les deux sites et donc pour les deux options. En effet, le site de Montignies-sur-Sambre n'offre pas des conditions idéales de travail aux étudiants :
 - fortes difficultés d'accès aux locaux,
 - absence de parking à proximité,
 - espaces de repas limités à la salle de cours ou aux locaux de l'hôpital à proximité,
 - taille réduite des locaux, ne permettant du coup pas d'accueillir tous les étudiants lors des examens,
 - insuffisance d'ordinateurs et absence d'accès wifi,
 - taille réduite de la bibliothèque (deux tables).L'établissement a pleine conscience de ces difficultés et les travaux engagés pour la refonte du site, à l'horizon 2016, viendront sans aucun doute améliorer les conditions de travail des étudiants. À Mons, les étudiants bénéficient d'excellentes conditions de travail : bâtiment récent, salles informatiques en très bon état, lieu de restauration et bibliothèque récemment installée.
- 4 Des secrétariats administratifs sont présents sur les deux sites, fonctionnant de façon relativement identique. Ils contribuent au bon déroulement de la formation en ce qui concerne l'accueil, l'inscription, l'affichage, les dispenses ou l'organisation des examens.
- 5 Comme cela a été souligné précédemment, la formation de bachelier implique de la recherche appliquée. Les étudiants doivent donc être sensibilisés à l'importance de l'appui documentaire pour leurs travaux et une collaboration enseignants /centre de documentation devrait être mise en place. Le fonds documentaire actuel s'avère peu adapté au cursus Assistant de direction. Ainsi, par exemple, il n'existe pas de ressources en langues étrangères.
- 6 La plateforme *Claroline* est une réelle ressource au sein de l'établissement. Le comité des experts encourage fortement l'établissement à poursuivre le développement de son usage et de son amélioration.

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

- 7 Les services d'aide à la réussite sont très développés : tutorat, propédeutique, sessions de novembre, groupes de niveau en langues, accompagnement individualisé (coaching enseignants-étudiants). Les sessions de novembre sont organisées pour déterminer le niveau des étudiants et identifier ceux ayant besoin d'un

accompagnement spécifique. Il est ainsi proposé un tutorat (surtout en langues et en économie) pour les étudiants de 1^{re} année par ceux de 2^e année. Ces dispositifs facilitent la bonne intégration des étudiants, même si le taux de réussite en B1 notamment pour l'option Médical reste relativement faible.

Analyse des données nécessaires au pilotage du programme

- 8 Des données ont été fournies aux experts par la formation. Toutefois, il n'existe pas de données systématisées, ce qui donne une impression d'imprécision et ne permet pas d'identifier clairement les effets de l'accompagnement fourni aux étudiants, ainsi et à titre d'exemples : les données sur la mobilité, les aides à la réussite, le nombre d'étudiants tutorés ou tuteurs, le suivi des diplômés, etc. Cela mériterait d'être développé dans une optique de plus grande efficacité de pilotage du programme et d'orientation des actions futures.

RECOMMANDATIONS, EN SYNTHÈSE

- 1 *Profiter de la restructuration du site de Montignies-sur-Sambre pour créer des conditions optimales de travail aux étudiants.*
- 2 *Enrichir le fonds documentaire par des ressources adaptées au bachelier en Assistant de direction comme, par exemple, des périodiques en langues étrangères.*
- 3 *Elaborer un système de suivi des données chiffrées propre au cursus pour favoriser le pilotage du programme.*

Critère 5

L'établissement/l'entité a également effectué une autoévaluation du programme de façon participative, approfondie et validée.

Dimension 5.1 : Méthodologie de l'autoévaluation

Dimension 5.2 : Analyse SWOT

Dimension 5.3 : Plan d'action et suivi

- 1 Une commission d'évaluation interne (CEI) élargie a été mise en place. Elle s'est réunie à cinq reprises. Le rapport a été rédigé par une plus petite équipe. Les étudiants ont été consultés à travers des *focus group* et un travail sur les valeurs de l'établissement leur a été demandé. Des enquêtes ont été réalisées auprès des anciens (enquêtes de parcours) et des professionnels (via le rapport de stage). La méthodologie de construction du rapport d'autoévaluation est claire et surtout, toutes les parties prenantes ont été impliquées. Il est toutefois à souligner l'absence des étudiants dans la CEI.
- 2 Le rapport est clair. Il met en évidence les bonnes pratiques de la formation. Les constats posés sur le fonctionnement de la formation se sont retrouvés lors des entretiens. Le travail est de toute évidence solide, il a facilité la préparation des experts en amont de l'expertise. Le comité des experts ne peut qu'encourager la formation à continuer dans cette voie.
- 3 En revanche, si les constats sont clairement posés, le rapport aurait gagné en force en allant plus loin encore dans l'analyse. Ceci se retrouve d'ailleurs dans la faiblesse du plan d'action.

RECOMMANDATION

Travailler à la construction d'un plan d'action clair et priorisé en intégrant les responsabilités et des échéances précises.

CONCLUSION

Selon le comité des experts, le bachelier en Assistant de direction au sein de la HELHa répond aux exigences du cadre de référence européen (niveau 6), à l'exception du volet recherche qui mériterait d'être approfondi.

L'équipe enseignante soudée et dynamique a la volonté d'accompagner tous les étudiants et fait preuve d'une grande disponibilité à leur égard. Beaucoup d'initiatives et d'actions sont mises en œuvre, tout cela dans le cadre de processus qualité. Le comité des experts encourage la formation à prendre le temps de la mesure des dispositifs et de prévoir les processus de retour d'expériences sur ce qui a été construit.

Le comité des experts a été très intéressé par la stratégie de rapprochement entre les deux options pour progressivement parvenir à un programme unique. Il ne peut qu'encourager l'équipe de direction à poursuivre dans cette voie. Cette démarche favorisera à terme, une plus grande fluidité d'orientation et de passerelles pour les étudiants.

Les perspectives de restructuration physique du site de Montignies-sur-Sambre, en 2016, au-delà des améliorations notables que cela pourra apporter aux étudiants de ce site, ne peuvent que favoriser les liens entre les deux options.

Enfin, le plan stratégique de la HELHa dans lequel s'inscrit la catégorie est une opportunité pour les deux sections, notamment dans le cadre des relations avec le secondaire et la question de la professionnalité des enseignants, opportunité qui offrira des perspectives intéressantes de développement à la formation.

EN SYNTHÈSE

Points forts	Points d'amélioration
<ul style="list-style-type: none">⇒ Equipe de direction et enseignante dynamique et soudée⇒ Grande disponibilité des enseignants dans l'accompagnement des étudiants⇒ Communication externe et interne développée⇒ Qualité du rapport d'autoévaluation⇒ Processus qualité formalisé et efficace⇒ Partenaires du monde socio-économique investis⇒ Taux d'insertion professionnelle élevé	<ul style="list-style-type: none">⇒ Dispositifs d'apprentissage des langues encore insuffisant et non optimal⇒ Insuffisance voire absence de ressources documentaires en langues étrangères⇒ Des processus de révision du programme peu développés⇒ Formalisation insuffisante du plan d'action⇒ Difficultés et manque d'information auprès des étudiants pour les passerelles entre options⇒ Absence de relations avec le secondaire⇒ Faible ressource du service pédagogique

Opportunités	Risques
<ul style="list-style-type: none">⇒ Collaborations avec d'autres établissements pour l'accès à des laboratoires de langues⇒ Professionnels investis dans la formation	<ul style="list-style-type: none">⇒ Diminution des effectifs étudiants⇒ Présence de la concurrence « en centre-ville »

Récapitulatif des principales recommandations
<ul style="list-style-type: none">⇒ Poursuivre la démarche d'intégration et d'harmonisation des deux options⇒ Mettre en place des actions d'évaluation des dispositifs pédagogiques existants⇒ Renforcer davantage les liens avec les parties prenantes extérieures⇒ Renforcer le dispositif des langues, notamment à travers la question de l'internationalisation du cursus et la mobilité étudiante⇒ Réviser le dispositif d'intégration professionnelle de l'option médicale : sa place en 3e année et son contenu⇒ Elaborer un système de suivi des données chiffrées propre au cursus pour favoriser le pilotage du programme⇒ Construire un plan d'action hiérarchisé

Droit de réponse de l'établissement évalué

Commentaire général éventuel :

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

Page	Chap.	Point ¹	Observation de fond

Nom et signature du (de la) Directeur(-trice)-Président(e)

Jean-Luc VREUX


Nom et signature du (de la) coordonnateur(-trice) de l'autoévaluation

Christian GOETHALS


Nom et signature du (de la ou des) Directeur(-trice)(s) de catégorie

Etienne LHÔTE


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