

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

RAPPORT D'ÉVALUATION Haute École Paul-Henri Spaak

Comité des experts :
Mme Laurence PINSON, présidente
Mme Mireille LAMBERT, Mme Agnès DILLIEN,
M. Jacques MEESSEN, experts.

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 23 et 24 mars 2015 à la Haute École Paul-Henri Spaak. 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 21 membres du personnel, 17 étudiants, 5 diplômés et 5 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 École Paul-Henri Spaak, créée en 1996, est issue de la fusion de plusieurs hautes écoles, régie par le décret du 5 août 1995.

La Haute École comporte cinq catégories portées chacune par un département :

- Institut d'enseignement supérieur économique (ISES) ;
- Institut d'enseignement supérieur paramédical (ISEK) ;
- Institut d'enseignement supérieur pédagogique de Nivelles (ISEP) ;
- Institut d'enseignement supérieur social (IESSID) ;
- Institut supérieur industriel de Bruxelles (ISIB).

Ces départements sont répartis sur sept implantations dont une hors de Bruxelles. Les formations y sont de type court ou long.

La Haute Ecole s'organise de la façon suivante : le pouvoir organisateur et le conseil d'administration qui prennent les décisions, un collège de direction en charge de la gestion journalière et des organes de consultation (le conseil pédagogique, le conseil social, les conseils de catégorie). Les organisations syndicales des travailleurs sont représentées au sein du comité de concertation de base.

L'ISES comporte trois bacheliers : Droit, Assistant de direction et depuis 2013, Commerce et développement, ouvert en codiplomation avec la Haute École Francisco Ferrer. En 2014-2015, la population de l'Institut représente près de 14 % des étudiants au sein de la Haute École.

La formation de bachelier Assistant de direction se répartit en deux options situées sur le même site : « Langues et gestion » et « Médical ». Le nombre d'étudiants inscrits dans le bachelier diminue depuis 2010-2011, comme partout en Fédération Wallonie-Bruxelles.

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 Le comité des experts tient à souligner la qualité de l'équipe pédagogique du bachelier en Assistant de direction. Elle a à cœur le bon déroulement des études et le bien-être des étudiants. L'ambiance est qualifiée de chaleureuse, voire même de « familiale ». Le comité ne peut qu'inciter l'équipe et la direction à poursuivre leurs actions dans cet état d'esprit, particulièrement profitable aux étudiants.
- 2 Le rapport d'autoévaluation et la visite ne mettent pas avant les axes stratégiques de l'établissement et les objectifs dans lesquels s'insèrent l'évolution de la formation. Or, les axes mentionnés pour la Haute École et la catégorie dans le projet pédagogique, social et culturel favoriseraient la structuration des actions. À ce titre, le comité des experts invite l'équipe enseignante à s'adosser à ces axes pour organiser collectivement la réflexion pédagogique.

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

- 3 En 2002, la démarche qualité a été initiée au sein de la Haute École par les questions d'accueil de l'étudiant. Une charte d'évaluation a été élaborée et inscrite au projet pédagogique, social et culturel.
- 4 Dès 2010, une démarche a été engagée au niveau de la catégorie. L'objectif est de pérenniser le processus engagé afin qu'il ne constitue pas qu'une parenthèse pour l'évaluation externe. Le comité des experts ne peut qu'encourager la poursuite de cet objectif et les collaborations entre les deux niveaux de coordination.

Élaboration, pilotage et révision périodique du programme

- 5 L'élaboration et l'évolution du programme sont prises en charge par l'équipe enseignante et la direction et respectent le cadre général de la FWB.
- 6 L'évaluation des enseignements par les étudiants est mise en place pour tous les cours. À l'issue, une synthèse est établie par l'enseignant, l'ensemble est transmis par le secrétariat au Conseil pédagogique pour analyse. Toutefois, si des adaptations sont réalisées à l'issue de ces évaluations, seuls les enseignants qui le souhaitent en font un retour aux étudiants. Le comité des experts invite la catégorie à mettre en place, de façon annuelle ou bisannuelle, une évaluation globale de la formation par les étudiants. Cela faciliterait l'analyse et la discussion avec les étudiants en Conseil de catégorie en vue de conduire une révision des programmes. Ces évaluations peuvent être élaborées et pilotées par le responsable qualité en collaboration avec le coordinateur de l'établissement.

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

- 7 Des étudiants sont élus délégués et participent de ce fait au Conseil de catégorie. Cependant, il est dommage qu'aucun étudiant de la section Assistant de direction n'y soit présent, en dépit de l'information donnée par la direction. Le comité des experts encourage les enseignants à inciter ces étudiants à présenter leur candidature.

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

Information et communication interne

- 8 La communication interne est soulignée comme un point faible par l'établissement. Des canaux multiples existent (tableaux d'affichage, forum, plateforme, valves, etc.). Le comité des experts insiste sur l'importance d'une communication globale, structurée et intégratrice au tout début de l'année académique et ce, pour chaque année du bachelier.
- 9 Par ailleurs, il est à noter qu'il existe peu d'informations liées aux spécificités de chacune des options. Le rapport d'autoévaluation n'y fait pas référence. Les étudiants y sont peu sensibilisés au cours de la première année ce qui leur permet difficilement de choisir en pleine connaissance de cause le parcours adapté à leur projet professionnel.

RECOMMANDATIONS, EN SYNTHÈSE

- 1 *S'adosser aux axes stratégiques définis au niveau de l'établissement et pour la catégorie afin de structurer les actions à mener et de organiser collectivement la réflexion pédagogique.*
- 2 *Poursuivre la démarche qualité au sein de la catégorie.*
- 3 *Réfléchir au développement d'une évaluation de la formation.*
- 4 *Développer une communication globale et intégrée.*

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 L'avis des diverses parties prenantes est pris en compte par la formation. Les étudiants peuvent solliciter autant qu'ils le souhaitent les enseignants et la direction. Le concept de « porte ouverte » n'est pas un vain mot. Et par ailleurs, comme vu précédemment, l'évaluation des enseignements est systématique. Les professionnels, dans le cadre des stages ou du TFE, sont associés de manière informelle à la pertinence du programme. À l'occasion de ces échanges, ils ont la possibilité de formuler des remarques plus générales sur le programme. Toutefois, tant pour les étudiants que pour les professionnels, il importe de donner un retour explicite sur les perspectives de mise en œuvre de leurs propositions.
- 2 En ce qui concerne la dimension internationale, le service central est très enthousiaste et conscient du travail à réaliser pour atteindre les objectifs fixés par l'établissement. Au regard de ces ambitions formulées, le comité des experts invite la Haute École à renforcer les ressources humaines du service.
- 3 Au niveau du bachelier en Assistant de direction, une prise en compte plus forte du volet international serait toutefois bénéfique au regard du cursus proposé, tant en termes de moyens que d'incitation à la mobilité des étudiants. À cet égard, le comité des experts suggère de s'adosser sur les points forts de la formation :
 - la prolongation de la période de stage à neuf semaines, facilitant l'accès à Erasmus stage ;
 - l'obligation d'un stage linguistique « d'immersion » ;
 - l'introduction d'une nouvelle langue obligatoire (option « Langues et gestion ») élargissant le périmètre des destinations.
- 4 Le lien formation - recherche est faible aux yeux du comité. Il soumet ce point à la réflexion de l'équipe enseignante, en rappelant que le cursus de bachelier se situe au niveau 6 du Cadre européen de référence.

Information et communication externe

- 5 Il n'y a pas à proprement parler de politique de communication forte émanant de la catégorie, bien que le nombre d'étudiants reste peu élevé en 2^e et 3^e années. À titre d'exemple, alors que l'établissement est le seul de la région bruxelloise à offrir l'option « Médical », il n'y a pas de promotion de cet atout ; c'est via le bouche à oreille que les informations passent aux futurs étudiants et que les inscriptions se font.

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

RECOMMANDATIONS, EN SYNTHÈSE

- 1 *Formaliser les retours relatifs aux évaluations de programme auprès des professionnels et des étudiants.*
- 2 *Etoffer le service international de la Haute École en ressources humaines.*
- 3 *Renforcer l'internationalisation de la formation et la mobilité étudiante.*
- 4 *Travailler le lien avec la recherche.*
- 5 *Renforcer la communication vers l'extérieur en communiquant notamment sur les différentes options proposées.*

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 et les plans de chaque cours sont élaborés et disponibles pour les étudiants. En début d'année, ces documents sont mis à leur disposition sur le forum et explicités par les enseignants.

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

- 2 L'évolution de la durée des stages et les initiatives de préparation au stage et au TFE (règlements, dossiers, cours de méthodologie) sont autant de points positifs relevés par le comité. Toutefois, la validation du lieu de stage intervient tardivement au regard de la date des examens et du début du stage. Le comité des experts invite donc l'équipe enseignante à démarrer la recherche du stage l'année précédant celui-ci, c'est-à-dire au dernier trimestre de la deuxième année.

- 3 La dimension internationale des formations est fortement promue par la catégorie. Les langues constituent un point fort mis en avant par l'équipe. Trois sont proposées pour l'option « Langues et gestion » (anglais et espagnol obligatoires ; néerlandais ou allemand au choix) deux pour l'option « Médical » (anglais obligatoire ; néerlandais ou allemand au choix).

Au cours de la B1, les cours d'anglais et de néerlandais sont dispensés par niveau (débutant, moyen et avancé). La répartition des groupes est réalisée à partir de tests écrits et oraux, en début d'année.

Au cours de la B2, tous les niveaux sont regroupés. De ce fait, les étudiants issus du cours « avancé » ont l'impression de perdre en compétences.

Même si l'objectif final est d'amener tous les étudiants à un niveau B2 du cadre européen, il est dommage que la distinction de niveaux ne soit pas conservée.

Toujours dans le domaine des langues, les experts notent que les deux options sont regroupées à partir de la B3, cela se fait au détriment de l'option « Médical » car de ce fait, les cours perdent leur spécificité de travail sur les termes du domaine médical.

Le comité des experts encourage fortement l'équipe enseignante à conduire une réflexion sur les modalités pédagogiques pour trouver des solutions à cette question de l'apprentissage des langues.

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

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

- 4 Le choix entre les deux options se réalise en B2, la première étant commune. Le cursus est basé sur une formation générale commune aux deux options (1095 heures), des activités d'intégration professionnelle (345 heures), des cours liés à l'option choisie (300 heures) et des cours complémentaires sous liberté PO (pouvoir organisateur - 365 heures). Cet agencement permet de respecter la grille minimale de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Il favorise un choix progressif entre l'une ou l'autre des options.
- 5 L'articulation entre la théorie et la pratique est à consolider. La théorie représente une part importante de la formation. Le comité relève que des initiatives ponctuelles sont prises par les enseignants pour intégrer la pratique professionnelle dès la première année ; cependant ces dispositions mériteraient d'être partagées au sein de l'équipe et intégrées en tant que telle au programme de formation.
- 6 En ce qui concerne les TFE de l'option « Médical », les sujets traités sont très intéressants. Toutefois le comité des experts s'interroge sur le niveau des sujets traités qui sont liées à des thématiques générales de

santé comme la myopie. Il est clair pour le comité des experts que l'exercice du TFE et celui du rapport de stage ont bien des objectifs différents. Le TFE a pour finalité de montrer les capacités de l'étudiant à construire une problématique, de collecter l'information, de l'analyser et de construire un argumentaire. Toutefois la dimension scientifique du sujet dépasse sans doute le niveau de ce type de bachelier et crée une distorsion vis-à-vis de l'option « Langues et gestion ».

Le comité des experts invite l'équipe pédagogique à revoir les sujets pour les lier davantage au stage ou plus largement à la pratique médicale du métier d'assistant de direction.

- 7 L'année en cours (2014-2015) connaît de multiples évolutions du fait de la mise en place du décret Paysage, mais aussi des changements initiés par l'équipe pédagogique. Ainsi, la durée des stages a été modifiée passant de trois stages de cinq semaines à deux stages, l'un de six et l'autre de neuf semaines. Ces évolutions ont engendré des difficultés de planification notamment pour la B2. Le comité invite donc l'équipe pédagogique à être attentive à la charge de travail des étudiants.

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

- 8 Les étudiants sont bien informés et ce, dès le début de l'année, sur les dispositifs d'évaluation de chaque enseignement.
- 9 Pour le stage, des rencontres sont planifiées avec l'enseignant superviseur. Le maître de stage renseigne également une grille d'évaluation. Il en va de même pour le TFE avec l'enseignant-promoteur.

RECOMMANDATIONS, EN SYNTHÈSE

- 1 *Revisiter le dispositif d'apprentissage des langues par une réflexion sur les modalités pédagogiques.*
- 2 *Rééquilibrer la part théorie-pratique, en intégrant de la pratique professionnelle dès la première année.*
- 3 *Réviser le dispositif du TFE pour l'option « Médical » et, comme cela est mentionné dans le projet pédagogique, social et culturel pour l'année 2014-2015, «[réaliser] un travail de fin d'études se rapportant au vécu du stage en entreprises ou en institutions de soins ».*
- 4 *Etre attentif à la charge de travail des étudiants en deuxième et troisième années : équilibre temps d'enseignement, travail individuel, stages et TFE.*

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 La Haute École ne dispose pas d'un service de formation pour les enseignants. Il revient à chaque institut de développer de telles actions. Le comité des experts invite la Haute École à mettre en place un service d'appui à la pédagogie pour accompagner les formations et favoriser la mutualisation des bonnes pratiques en la matière.

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

- 2 Les locaux sont bien équipés en matériel informatique : environ une dizaine de postes en libre-service, 130 postes pour les cours, soit près d'un ordinateur pour deux étudiants. Par ailleurs, les étudiants peuvent enregistrer leurs données via le *cloud* ou les serveurs de l'ISES. Un responsable est présent et disponible en cas de difficulté. Le wifi est généralisé.
Depuis la libération de locaux occupés par l'école de promotion sociale *Femmes Prévoyantes Socialistes*, des salles et bureaux ont pu être récupérés. Un espace étudiant a été créé et aménagé suite à leurs propositions ; il est constitué d'un local et d'un espace de détente. L'ancien réfectoire est également mis à leur disposition pour déjeuner et travailler.
- 3 Il n'existe pas de véritable bibliothèque. Cette dernière a été transformée momentanément en salle de travail, le temps pour l'équipe de direction de réalimenter progressivement le fonds documentaire.
- 4 Le forum, plateforme de mise à disposition des documents pour les étudiants, est utilisé mais mériterait d'être encore développé.
- 5 Il n'existe aucun dispositif de restauration sur place. Les personnels et les étudiants apportent leur repas ou doivent aller chercher des sandwiches à l'extérieur. Le comité des experts invite la Haute École à reposer la question de la restauration aux étudiants et aux personnels.

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

- 6 Des services d'aide à la réussite sont mis en place : tutorat, groupes de niveau en langue, accompagnement spécifique à l'organisation du travail pour les étudiants. Le comité des experts constate néanmoins un fort taux d'abandon en première année (cumulé avec les échecs, cela représente un taux avoisinant les 50 %).
- 7 La journée d'accueil est systématique pour la première année. Ce dispositif est à poursuivre mais aussi à renforcer par la présentation de l'ensemble des services transversaux. Le comité des experts invite l'équipe enseignante à organiser pour chaque année du cursus (les deux options regroupées) une journée de rentrée précisant les services transversaux offerts (international, aide à la réussite, social, TICE) et les grandes échéances de l'année (stages, TFE, etc.).

Analyse des données nécessaires au pilotage du programme

- 8 Il n'existe pas de système élaboré de collecte de données. Au regard du nombre relativement modeste d'étudiants, le comité des experts invite l'équipe enseignante à mettre en place un suivi précis et quantitatif des dispositifs (mobilité, aides à la réussite, etc.). Cela renforcerait le pilotage du programme et favoriserait un plus grand suivi des actions.

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

RECOMMANDATIONS, EN SYNTHÈSE

- 1 *Réfléchir à la mise en place d'un dispositif d'accompagnement à la pédagogie pour les enseignants.*
- 2 *Poursuivre la reconstitution du fonds documentaire.*
- 3 *Reposer, au niveau de la Haute École, la réflexion sur la restauration pour les étudiants et personnels.*
- 4 *Renforcer le dispositif d'information lors de journées de pré-rentrée :*
 - a. *généraliser l'organisation de celles-ci pour chaque année du cursus ;*
 - b. *y intégrer systématiquement les services transversaux offerts.*
- 5 *Elaborer un système de collecte 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

Méthodologie de l'autoévaluation et analyse SWOT

- 1 L'autoévaluation a démarré en 2013, par la désignation d'un coordonnateur et de deux assistants. Le coordinateur institutionnel a été associé à l'ensemble du processus. Les membres de la commission ont tout d'abord été formés à la démarche de l'AEQES et ont bénéficié d'explicitations relatives à la qualité, à ses enjeux et à l'élaboration d'une analyse SWOT. Ceci a permis à la cellule qualité d'établir le calendrier de l'autoévaluation et de définir le planning des rencontres. Sept autres personnes ont rejoint la commission qualité sur base volontaire, parmi lesquelles deux étudiantes.
- 2 Le rapport est clair, structuré et comporte des annexes en nombre fourni. La mise en évidence, à l'issue de chaque dimension, des interrogations et des points faibles ou forts a facilité le travail des experts en amont de la visite. Les entretiens ont d'ailleurs mis en évidence toute une série de constats présents dans le RAE. Le comité des experts note un véritable effort d'honnêteté sur les points faibles, effort à mettre au crédit de l'équipe ayant élaboré le rapport d'autoévaluation.

Plan d'action et suivi

- 3 Le plan d'action est constitué d'une succession d'actions sans hiérarchisation ni planification. Le comité des experts invite l'équipe enseignante à structurer son organisation collective de travail en profitant de l'ambiance agréable et chaleureuse qui règne au sein de la catégorie.

RECOMMANDATION

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

CONCLUSION

Le bachelier en Assistant de direction au sein de la Haute École Paul-Henri Spaak est relevé par le comité des experts comme un cursus de qualité. Il répond aux exigences du Cadre de référence européen (niveau 6), à l'exception du volet recherche qui mériterait d'être approfondi.

L'équipe enseignante fait preuve d'une grande disponibilité à l'égard des étudiants. Cependant, le peu de référence formalisée ou explicitée aux axes stratégiques de l'établissement ou de la catégorie, donne aux acteurs l'impression d'une accumulation d'aspects très opérationnels qui peuvent nuire à une vision globale du programme.

Des actions sont mises en place au sein de la catégorie pour régulièrement améliorer le bachelier et les adaptations récentes doivent permettre à la formation de développer la dimension internationale en profitant également de la situation de Bruxelles comme ville capitale.

De plus, l'accroissement des effectifs en Droit et l'ouverture du bachelier en Commerce et développement depuis 2013, ne font qu'accroître les perspectives de développement de l'Institut, dont il est à souligner qu'il est le seul à Bruxelles, à proposer l'option « Médical ».

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 ⇒ Mise en place d'une consultation des parties prenantes ⇒ Evaluation des enseignements par les étudiants systématique ⇒ Organisation de groupes de niveau en langues ⇒ Qualité du rapport d'autoévaluation 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Dispositifs d'apprentissage des langues inégaux selon les années et les options ⇒ Ressources documentaires insuffisantes voire inexistantes ⇒ Informations et communication insuffisantes aux niveaux interne et externe ⇒ Problème d'équilibre entre la théorie et la pratique ⇒ Absence d'accompagnement pédagogique pour les enseignants ⇒ Absence de formalisation du plan d'action

Opportunités	Risques
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Développement du bachelier en Commerce et développement » et accroissement des effectifs en Droit ⇒ Situation géographique, au sein de Bruxelles, ville capitale ⇒ Monopole pour l'option « Médical » ⇒ Fusion prévue avec une Haute École en 2016 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Faiblesse des effectifs ⇒ Évolution rapide du métier d'assistant de direction

Récapitulatif des principales recommandations
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Retravailler l'organisation de l'apprentissage des langues entre les trois années. ⇒ Rééquilibrer la répartition entre la théorie et la pratique pour une plus grande intégration du volet pratique professionnelle. ⇒ Réviser le dispositif du TFE de l'option « Médical ». ⇒ Favoriser la mobilité étudiante. ⇒ Elaborer une politique de communication globale et intégrée, à travers les journées de pré-rentrée. ⇒ Organiser collectivement la réflexion pédagogique. ⇒ Réfléchir à la mise en place d'un dispositif d'accompagnement à la pédagogie pour les enseignants. ⇒ Elaborer un système de collecte des données chiffrées propre au cursus pour favoriser le pilotage du programme. ⇒ Construire un plan d'action hiérarchisé.



Evaluation 2014-2015 du cursus
**Assistant – Secrétariat de
 direction**

Droit de réponse de l'établissement évalué

Commentaire général éventuel : La Cellule qualité de l'entité s'étonne du délai très court accordé au droit de réponse dans une période particulièrement chargée avec les examens, les corrections et les mises en application du décret Paysage. Un tel délai ne nous permet pas de réunir les membres de la cellule qualité, ni ne nous donne un temps de réflexion objectif par rapport à l'enjeu et l'intérêt que nous accordons à l'évaluation de la qualité de notre enseignement. Néanmoins nous tenons à souligner le caractère constructif des conversations avec les experts lors de leur visite.

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

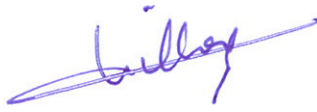
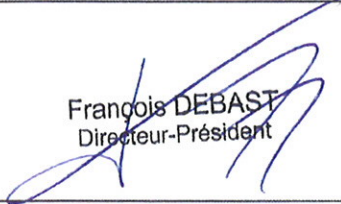
Page	Chap.	Point ¹	Observation de fond
4	Critère 1	6	« cela faciliterait l'analyse et la discussion avec les étudiants en Conseil de catégorie en vue de conduire une révision des programmes » - Les évaluations des enseignements ne visent pas à la révision des programmes, mais à l'amélioration du contenu des cours. La révision des programmes se fait de manière plus élargie et sur base de réunions formelles rassemblant les acteurs pédagogiques et les étudiants.
4	Critère 1	7	Les étudiants de la section Assistant de direction sont bel et bien sensibilisés à l'importance d'avoir une représentation officielle au sein du Conseil de catégorie. Nous ne pouvons néanmoins pas les y obliger ! L'information est transmise par la direction et les représentants étudiants qui tentent de recruter des candidats. Le processus reste démocratique, et ne peut fonctionner que sur base volontaire.
6	Critère 2	5	Il existe bel et bien une stratégie de communication émanant de la catégorie. Celle-ci, certes limitée aux budgets alloués, se fait via internet et différents canaux de publicité, ainsi que lors des journées portes ouvertes.
7	Critère 3	3	Les cours de langues par niveaux mis en place en B1 ont pour but d'amener les étudiants à un niveau minimum qui leur permette de suivre des cours plus orientés vers leur option en B2. La progression des étudiants, quel que soit leur niveau en B1 se prolonge en B2 indépendamment du fait qu'ils se retrouvent avec des étudiants plus forts ou plus faibles. Par ailleurs, le cours n'est pas le seul lieu d'apprentissage d'une langue. Il est demandé à l'étudiant de mettre en place toute une stratégie pour lui permettre de renforcer son apprentissage. A cet effet, la B1 a aussi pour but de lui fournir les outils qui lui permettront de progresser en parallèle des cours dispensés. En outre, le diplôme délivré à l'issue de la formation a la même valeur pour tous. Une différence de cursus invaliderait cette notion essentielle d'égalité.
9	Critère 4	9	Des données quantitatives précises existent en ce qui concerne le dispositif de promotion de la réussite et les tutorats organisés.

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

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

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

François DEBAST
Directeur-Président



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

Suna Tekir

