

## Introduction au plan d'actions

A la suite de notre analyse diagnostique et des recommandations apportées par les experts qui ont confirmé les points d'amélioration soulevés, nous avons pu identifier et prioriser des actions à mener pour l'amélioration de la qualité du cursus de la section *Assistant de direction*.

Les axes identifiés comme prioritaires lors de la première analyse SWOT ont pris d'autant plus le sens après l'exercice global d'évaluation. Nous les avons donc repris dans la mesure où ils rassemblent à la fois des forces de l'ISFCE, ou des actions déjà ébauchées qui permettront un investissement réaliste dans l'amélioration des faiblesses identifiées ou le renforcement de bonnes pratiques existantes.

### 1) *Axe de coordination pédagogique*

La collaboration entre enseignants existe mais de manière informelle, il s'agirait dès lors de l'institutionnaliser davantage. Notre stratégie s'oriente ainsi d'abord dans l'instauration d'une coordination pédagogique formalisée autour d'une réflexion déjà initiée basée sur l'apport de la fiche UE. Celle-ci revêt en effet toute son importance car elle permet de clarifier les objectifs pédagogiques de chaque UE en lien avec l'évaluation de ceux-ci. Poursuivre les formations et la concertation pédagogique autour des grilles d'évaluation est ainsi essentielle.

Le même travail de révision des objectifs et de l'évaluation de l'*Epreuve intégrée* nous paraît également fondamental en tant qu'aboutissement de tous les acquis d'apprentissages visés par le programme. Une enquête sur le taux d'abandons à cette épreuve paraît en ce sens intéressante à mener afin d'identifier les causes de celui-ci et d'évaluer la pertinence de cette épreuve finale.

Nous considérons également comme une force majeure notre investissement dans l'organisation de visites en entreprises dans notre rôle de sensibilisation aux réalités professionnelles. Ainsi, nous jugeons utile de poursuivre celles-ci.

Enfin, nous avons entrepris des évaluations des enseignements, que nous jugeons utiles, nous souhaitons ainsi les poursuivre.

## 2) *Axe Langues*

Conscients de la maîtrise insuffisante en langues en fin de cursus et des risques de ne pas pouvoir répondre aux besoins d'insertion professionnelle, il nous semble primordial d'y accorder une priorité. Ainsi, la poursuite du travail déjà entrepris sur l'organisation d'un pôle en langues en Promotion sociale et sur les possibilités d'harmonisation des niveaux en langues est de mise.

L'organisation de visites en entreprises étant une de nos forces, comme évoqué dans l'axe précédent, il nous semble pertinent de l'exploiter afin de sensibiliser davantage les étudiants à l'importance des connaissances en langues étrangères. Ainsi, tel l'exemple de la visite chez *Bosch*, il nous semble important d'orienter ces visites sur des témoignages concrets de secrétaires de direction en trois langues et que ces dernières insistent elles-mêmes sur ces compétences linguistiques indispensables.

Enfin, l'ISFCE exigeant la présentation orale de l'*Epreuve intégrée* en trois langues (le programme en exigeant que deux), il nous semble important de maintenir cet exercice afin de valoriser l'expression en langue étrangère et insister sur son utilité. Cependant, il s'agirait d'aider davantage les étudiants à s'y préparer en leur offrant des séances de répétition encadrées par des enseignants en langues.

Notons également que, depuis octobre 2015, l'Institut est fier de pouvoir disposer de la charte *Erasmus +*, nous ouvrant ainsi à de nouvelles perspectives internationales très stimulantes qui, en l'occurrence, viseraient à favoriser l'immersion linguistique.

## 3) *Axe de communication interne*

L'ambiance familiale, la proximité enseignants/étudiants semblent constituer une des forces de notre établissement. Celle-ci nous motive à améliorer une de nos de nos faiblesses qui concerne la communication interne, c'est-à-dire les échanges et les relations avec le personnel administratif, les enseignants et les étudiants concernant la transmission d'informations concrètes. Un exercice intéressant et pertinent est de proposer aux étudiants de réfléchir eux-mêmes à des procédures visant à améliorer ce type de communication puisque ces compétences sont visées dans le cadre du cours d'*Atelier de projet professionnel*. Il s'agirait ensuite qu'ils apportent des solutions concrètes.

Une manière de renforcer la communication réside également dans l'uniformisation de l'utilisation de Claroline par tous les enseignants.

Enfin, l'information sur la démarche qualité se fait en début d'année sous forme de réunions destinées aux nouveaux étudiants. Il nous paraît utile de poursuivre celles-ci et également de programmer en début d'année des réunions consacrées à la qualité visant à faire régulièrement le point sur les améliorations en cours auprès du personnel enseignant et administratif.

Le plan de suivi ci-après reprend ces axes sous formes de recommandations et d'actions concrètes à mettre en place.

## Axe 1 : La coordination pédagogique

Recommandations/Forces	Description des actions	Degré de Priorité (*/**/***)	Responsable(s)	Degré de réalisation/Echéance	Résultats attendus	Indicateurs de suivi
Formaliser et systématiser la coordination entre les enseignants.	Le coordinateur de section, chargé de formaliser le processus de concertation pédagogique, doit: -organiser des réunions trimestrielles ; -définir les objectifs à atteindre et le suivi de leur réalisation ; -réaliser le procès-verbal desdites réunions.	***	Direction; Chargés de cours	En cours, à réitérer annuellement	Formaliser les rencontres informelles déjà existantes (PV et communiqué à la direction) afin de remplir les objectifs pédagogiques définis dans cet axe pédagogique.	Réaliser une analyse quantitative sur le taux de réussite de chaque UE, sur plusieurs années.
Poursuivre la réflexion pédagogique autour de la fiche UE.	Planifier des réunions pédagogiques visant à redéfinir les objectifs pédagogiques de chaque UE en lien	***	Coordinatrice de section, chargés de cours, coordonnatrice qualité	En cours	Harmoniser et revaloriser l'utilisation de la fiche UE en	Réaliser une enquête de satisfaction sur l'utilité de la fiche UE auprès des enseignants et des

	avec les finalités attendues dans les dossiers pédagogiques ;				redéfinissant les objectifs et les modalités d'évaluation.	étudiants, sur plusieurs années.  Réaliser une analyse quantitative sur le taux de réussite de chaque UE, sur plusieurs années.
Poursuivre la concertation pédagogique autour des grilles d'évaluation.	Planifier des réunions pédagogiques visant à redéfinir les modalités d'évaluation liées aux objectifs pédagogiques en créant des grilles d'évaluation par UE.	***	Chargés de cours ; Coordonnatrice qualité	En cours	Harmoniser et revaloriser l'utilisation de la fiche UE en redéfinissant les objectifs et les modalités d'évaluation de chaque	Réaliser une enquête de satisfaction sur la clarté de la grille d'évaluation de chaque UE auprès des enseignants et des étudiants, sur plusieurs années.
Poursuivre l'organisation des visites en entreprises.	Organiser au minimum une visite annuelle, en particulier avec les étudiants de première année.	***	Chargés de cours	En cours, à réitérer annuellement	Donner du sens aux UE à travers des liens concrets et actuels relatifs au monde des entreprises ;  Sensibiliser à l'importance des langues dans la pratique du métier en évolution vers une fonction de « bras droit » de la direction.	Réaliser une étude qualitative auprès des étudiants afin de mesurer l'impact de cette visite sur leur motivation.

Redéfinir les objectifs et les modalités d'évaluation de l'épreuve intégrée.	Planifier des réunions pédagogiques sur visant à :  -réfléchir sur la cohérence entre les finalités attendues définies par le dossier pédagogique et la réalité professionnelle ;  -définir des critères d'évaluation par compétences.	***	chargés de cours	Mai 2016	Redonner du sens à l'épreuve intégrée.	Réaliser une enquête qualitative auprès des étudiants réalisant un TFE afin de mesurer la pertinence de la grille d'évaluation et la clarté des compétences attendues.
Analyser les causes de l'abandon à l'épreuve intégrée.	Faire une enquête auprès des étudiants ayant abandonné.	**	coordonnateur qualité	Mai 2017	Vérifier si cette épreuve correspond aux besoins des étudiants et/ou aux capacités terminales.	Réaliser une étude quantitative sur le taux d'abandon à cette épreuve, mais également qualitativement, et ce, sur plusieurs années.
Poursuivre l'évaluation des enseignements.	Confier le planning des évaluations et le rappel aux enseignants à un membre du secrétariat.	***	coordonnateur qualité, personnel administratif	En cours, à réitérer annuellement.	Faire régulièrement le point sur sa pratique d'enseignant.	Réaliser une étude qualitative sur plusieurs années, par UE, pour analyser son évolution et sa réception.
Relier davantage stages et sujets de l'épreuve intégrée.	Organiser une réunion de « brainstorming » avec les étudiants après leur stage leur permettant de trouver des sujets et une problématique pour l' <i>Epreuve intégrée</i> .	***	Chargés de cours	En cours, à réitérer annuellement	Redonner du sens à l'épreuve intégrée	Réaliser une étude qualitative auprès des étudiants ayant relié leur problématique de TFE à leur stage, à comparer avec leur taux de réussite à l'épreuve intégrée.

	Choisir en lieu de stage en fonction de la problématique formulée dès la deuxième année.					
--	--	--	--	--	--	--

## Axe 2 : Les langues

Recommandations/Forces	Description des actions	Degré de Priorité (*/**/***)	Responsable(s)	Degré de réalisation/Echéance	Résultats attendus	Indicateurs de suivi
Poursuivre la création de partenariats en langues avec les établissements de promotion sociale de Bruxelles.	Se répartir les cours de langues étrangères économiques entre écoles (qui prennent beaucoup de dotation).	***	Direction ; membres de Proscobru	En cours	Créer un pôle en langues en Promotion sociale à Bruxelles.	
Poursuivre les réunions de réflexion sur l'harmonisation des niveaux en langues dans les établissements de promotion sociale à Bruxelles.	Créer des tests de niveaux en langues pertinents et uniformes.	***	Direction ; membres de Proscobu	En cours	Uniformiser l'évaluation des niveaux en langues en Promotion sociale à Bruxelles.	
Conscientiser les étudiants sur l'importance d'une connaissance suffisante des langues étrangères.	Organiser des visites en entreprises en néerlandais et en anglais avec des témoignages d'assistantes de direction	***	Direction, coordonnatrice qualité ; chargés de cours	En cours, à réitérer annuellement	Motiver les étudiants à s'investir davantage dans l'apprentissage des langues	Réaliser une enquête qualitative auprès des étudiants pour mesurer l'impact des visites sur

	trilingues (exemple de <i>Bosch</i> )					leur motivation en langues.
Préparer les étudiants à la présentation orale de l' <i>Epreuve intégrée</i> en 3 langues.	Organiser des séances de répétition de la présentation orale du TFE avec des enseignants en langues.	**	Direction ; chargés de cours	En cours ; Mai de chaque année	Valoriser et encourager l'expression en langues étrangères	Réaliser une enquête de satisfaction auprès des étudiants sur la préparation de cette tâche.
Encourager la participation des étudiants au programme Erasmus +.	Organiser des échanges d'étudiants à l'étranger.	***	Direction, coordonnatrice qualité	En cours, échéance 2020.	Favoriser l'harmonisation des diplômes européens et l'immersion en langue étrangère.	Réaliser une enquête de satisfaction auprès des étudiants ayant bénéficié de cet échange.

### Axe 3 : Communication interne

Recommandations/Forces	Description des actions	Degré de Priorité (*/**/***)	Responsable(s)	Degré de réalisation/ Echéance	Résultats attendus	Conditions de réalisation
Poursuivre la communication de la démarche qualité.	Organiser des réunions d'information en début d'année destinées aux nouveaux étudiants ;  Organiser des réunions CEI régulièrement	***	Coordonnateur qualité	En cours, à réitérer annuellement en octobre.	Pérenniser et institutionnaliser la démarche	Réaliser une enquête de satisfaction auprès des étudiants concernant l'information de la démarche qualité.

	afin de mettre en place et faire le point sur les améliorations en cours.					
Améliorer les procédures de communication interne de l'ISFCE.	En faire l'objectif dans le cadre de l'UE <i>Atelier de projet professionnel</i> , et mettre en place les solutions proposées en définissant les acteurs responsables.	**	Coordonnateur qualité ; enseignant de l'UE <i>Atelier de projet professionnel</i>	Septembre 2016	Proposer des solutions concrètes d'amélioration de la communication interne de l'ISFCE, concernant l'organisation du parcours d'études, les dispenses, les passerelles, etc.	Réaliser une enquête de satisfaction auprès des membres du secrétariat et des étudiants pour tester l'efficacité et la pertinence des solutions mises en place.
Systematiser Claroline comme outil d'aide à la communication.	Encourager les enseignants à adopter davantage cet outil, lors de réunions pédagogiques	**	Coordonnateur qualité	En cours	Harmoniser les procédures de communication	Réaliser une enquête de satisfaction auprès des enseignants et des étudiants pour mesurer l'utilité de cet outil.



