

MINISTERE DE LA FEDERATION
WALLONIE-BRUXELLES



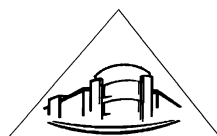
ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE
SCIENTIFIQUE

ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE



Dossier d'avancement

**Bachelier assistant de direction, options langues et
gestion**



**Institut d'Enseignement
de Promotion Sociale**
Fédération Wallonie Bruxelles
Rue Raoul Warocqué 46 – 7140 Morlanwelz
www.ineps-mlz.be

Evaluation externe : 2020-2021
Dossier d'avancement au 03 février 2020

Table des matières

- I. Introduction
 - 1. Concernant le cadre
 - 2. Concernant le réseau
 - 3. Concernant l'établissement

- II. Bilan et analyse : état de la réalisation des actions, processus et résultats - Mesure de la capacité de changement – Culture qualité
 - CRITÈRE A : bilan et analyse de l'existence d'un système qualité pérenne et participatif

 - CRITÈRE B : Bilan et évolutions intervenues depuis l'évaluation initiale, avec une visée d'amélioration du programme
 - 1. Révision du programme
 - 2. Avancées significatives de l'établissement

 - CRITÈRE C : bilan et analyse de la culture qualité à l'œuvre dans l'établissement
 - 1. Un regard rétrospectif quant au mode de fonctionnement de la démarche qualité
 - 2. Points d'attention et freins identifiés
 - 3. Les actions prioritaires selon l'établissement pour les prochains mois et années.

- III. Plan d'action

I. Introduction

Depuis la visite des experts de l'AEQES au sein de l'institut d'enseignement de promotion sociale de Morlanwelz dans le cadre de l'évaluation du « bachelier secrétariat de direction » en 2014 -2015 ont été élaborés un calendrier et un plan de suivi.

Les bonnes pratiques de l'établissement ainsi que les points d'amélioration mis en évidence par l'évaluation initiale ont été la source principale de la rédaction de ce plan de suivi.

Depuis l'évaluation externe et la mise en place de ce plan de suivi, le cursus évalué a connu des changements ainsi que tout l'établissement l'organisant.

Ces changements seront expliqués ci-dessous :

1. Concernant le cadre

La nouvelle procédure de suivi des évaluations initiales de l'AEQES adoptée en octobre 2018, et mise en place en cours de cycle d'évaluation. Cette procédure, nommée évaluation continue en lieu et place d'évaluation de suivi, s'inscrit dans le contexte spécifique de la phase pilote d'évaluation institutionnelle. La méthodologie appliquée reprend en partie la procédure initiale, à savoir les avancées les plus significatives, les points d'attention et/ou freins, la démarche qualité, pilotage, conduite du changement et les chantiers prioritaires. Néanmoins, elle ajoute un nouveau référentiel formulé en 3 critères (voir ci-dessous).

2. Concernant le réseau

Le réseau de la fédération Wallonie-Bruxelles a mis en place deux groupes de travail dont les produits serviront d'appui dans le suivi des étudiants. Le premier porte sur l'aide à la réussite et à la formation ; il a pour objectif d'augmenter le taux de réussite et de diminuer les abandons. Le second concerne les épreuves intégrées ; il rédigera un vadémécum pour les professeurs encadrant les épreuves intégrées ainsi qu'un listing des bonnes pratiques.

Depuis le premier audit, le dossier pédagogique a été revu. Le dossier pédagogique « bachelier en secrétariat » est devenu « bachelier assistant de direction ».

Nouveau dossier pédagogique inter-réseaux « assistant de direction » dont les 1^{ères} unités d'enseignement ont été organisées en 2015-2016. L'établissement a connu ses premiers diplômés sur base du nouveau DP en juin 2017.

3. Concernant l'établissement

➤ Ressources humaines

L'établissement a vécu des changements en termes de ressources humaines.

Tout d'abord, un changement de sous-direction, Mesdames Grace Michel et Valérie Delginiesse succèdent à Monsieur Olivier Piesens qui devient directeur faisant fonction pendant l'absence de Monsieur Vincent Durant.

Au sein de l'équipe pédagogique du cursus concerné, de nouveaux agents sont venus appuyer les professeurs déjà en place lors de l'évaluation initiale.

Il est précisé qu'à l'heure où ce dossier est rédigé plusieurs agents sont absents de longue durée et qu'ils sont remplacés. Le nom des agents venus en soutien sera notifié entre parenthèses.

Voici un descriptif détaillé de l'équipe pédagogique actuelle :

Nom du professeur	Situation professionnelle	Modules à sa charge
Moïra Gasperat Coordinatrice de section <i>(remplacée par Philippe Dreze pour stage et EI et par Bernard Peigneux pour l'anglais)</i>	Chargé de cours	Initiation à l'anglais économique Anglais économique UF1 Anglais économique UF2 Stage Epreuve intégrée
Piero Spedale	Chargé de cours	Droit civil Droit social Droit commercial Eléments de comptabilité et de fiscalité Eléments de droit public Complément de gestion de l'entreprise
Frédéric Bouillon	Chargé de cours	Complément de gestion d'entreprise Communication professionnelle Eléments de statistiques Atelier professionnel
Marc Dessimeon	Chargé de cours	Communication écrite et orale
Karine Thomsin <i>(remplacée par Cathy Mingoia)</i>	Chargé de cours	Traitement de texte : utilisation professionnelle
Maria Talluto	Chargé de cours	Gestion et communication
Patrick Marthus	Chargé de cours	Logiciel tableur et gestionnaire de base de données
? <i>la personne n'a pas encore été désignée à ce jour</i>		Intégration de logiciel bureautique
Philippe Dreze	Chargé de cours	Néerlandais en situation Initiation au néerlandais économique Néerlandais économique UF1

➤ Population de la section au cours des cinq dernières années

Années scolaires	Population étudiante globale en bachelier assistant de direction (individus)
2015-2016	26 (bac 1 et bac 2)
2016-2017	25 (bac 1,2,3)
2017-2018	35 (bac 1,2,3)
2018-2019	35 (bac 1,2,3)
2019-2020	24 (bac 1,2,3)

➤ Nombre de diplômés

	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Nombre total de diplômés/ nombres d'inscrits	8	14	12	8
Première session	1	5	2	?
Deuxième Session	0	3	3	?
Taux de réussite	12,5%	57%	41,7%	?

II. Bilan et analyse : état de la réalisation des actions, processus et résultats - Mesure de la capacité de changement – Culture qualité

CRITÈRE A : bilan et analyse de l'existence d'un système qualité pérenne et participatif

Pour garantir aux étudiants des compétences qui leur assurent un épanouissement humain, social, professionnel, culturel et économique, il faut privilégier la qualité dans l'enseignement par la mise en place d'une démarche qualité qui intègre une pratique réflexive sur les forces, faiblesses, opportunités et risques de l'établissement ; celle-ci vise une politique d'amélioration continue.

Dans ce cadre, l'adhésion de tous les acteurs s'impose ; les équipes dirigeante, éducative, technique, administrative, les étudiants et les divers partenaires ont un rôle à jouer. Il s'agit là d'un état d'esprit commun qui favorise une évaluation continue nécessaire à la régulation des pratiques pédagogiques et organisationnelles

La première évaluation dans notre établissement concernant le bachelier en construction en 2012-2013 nous a beaucoup apporté ; nous avons grâce à l'avis des experts mais aussi sur base de notre diagnostic interne établi un constat et dirigé notre énergie vers des pistes d'action à mener.

Dès lors, nous avons choisi de mettre sur pied une Commission Permanente Qualité afin de pérenniser la démarche qualité dans l'établissement. Nous ne souhaitons pas stagner mais évoluer au quotidien et surtout, ne pas relâcher l'attention sous prétexte que l'évaluation était terminée mais viser une amélioration continue.

Mais cette mise en œuvre a connu plusieurs obstacles.

Premièrement un changement de coordonnatrice qualité après le premier audit. La nouvelle coordonnatrice a dû non seulement prendre ses marques mais aussi se former autant que possible et gagner la confiance des équipes enseignantes.

Ensuite, les moyens en termes de temps, de formation, de disponibilités que requiert l'implémentation d'une démarche qualité formalisée, continu et efficace sont conséquents.

Pour terminer, les membres du personnel ainsi que les étudiants ont eu et ont toujours des réactions très différentes face à la démarche qualité : l'adhésion totale et l'implication concrète, l'incompréhension, le rejet total voire l'indifférence.

L'établissement s'est engagé dans une démarche d'amélioration continue adaptée à ses objectifs stratégiques et s'appuyant sur des choix motivés. Cette démarche n'est malheureusement pas explicite pour tout le monde et ne se fait pas toujours avec la participation de toutes les parties prenantes, internes et externes à l'établissement/l'entité.

Dans la démarche d'amélioration continue et notamment pour la rendre pérenne, l'établissement essaie d'établir une analyse périodique, systématique, approfondie, participative sous forme de questionnaires de satisfaction mais surtout d'entretien menés par la coordonnatrice qualité avec les différentes classes de tous les cursus. Sur cette base, les décisions appropriées et raisonnées dans

un but d'amélioration constante de la qualité sont prises. La démarche essaie d'impliquer les parties prenantes internes et externes.

Au regard du diagnostic de nos forces et nos faiblesses, nous avons :

- répertorié des changements en vue d'améliorer la qualité de notre fonctionnement ;
- pu compter sur une volonté de s'engager dans une réflexion et une action concertée dont le fil rouge est clair et justifié ;
- conçu notre action dans une visée de long terme ;
- prévu des mécanismes de régulation.

CRITÈRE B : Bilan et évolutions intervenues depuis l'évaluation initiale, avec une visée d'amélioration du programme

Cette tranche du dossier d'avancement a pour but de dresser un tableau des réalisations des actions d'amélioration prévues dans le calendrier et plan de suivi initial quant au programme.

Seront repris :

- La révision du programme suite entre autres à l'audit AEQES de 2014
- Les avancées significatives,

1 . Révision du programme

Le dossier de l'actuelle section bachelier assistant de direction option langues et gestion a été approuvé par le Gouvernement de la Communauté Française en date du 13 mai 2014. La section a été auditée par les experts de l'AEQES en 2014-2015.

Une difficulté majeure est certainement la large gamme des compétences qui peuvent être demandées aux assistants de direction, en fonction de jobs très variables d'une entreprise à l'autre, du « bras droit » du manager dans une PME à celui d'assistant de projet dans une grande entreprise.

Une seconde difficulté concerne directement les étudiants, le niveau de langues à atteindre en fin de cursus est élevé, et par conséquent le niveau d'entrée, que beaucoup n'atteignent pas. Par ailleurs, les DP langues sont actuellement spécifiques à cette seule section, et ne sont plus guère adaptés à l'évolution du métier.

Suite à l'analyse transversale AEQES et face à ces constats, le Conseil Général a mandaté un GT pour revoir ce dossier, répondre aux critiques des experts, et renforcer les AA afin de justifier le niveau 6 de la section.

Les orientations suivantes ont été privilégiées :

- a) En 1^{ère} langue, démarrage au niveau 4 (au lieu du 5), plus accessible aux étudiants entrants ; utilisation des UE langue en situation appliquée à l'enseignement supérieur (idem pour la 2^{ème} langue), sauf au dernier niveau (6), avec la création d'une UE langue des affaires ;
- b) En gestion, maintien de l'UE comptabilité et fiscalité (100), création d'une UE management commercial (80), et d'une UE GRH (80) incluant les bases de la législation sociale ;
- c) Remplacement des UE droit par une nouvelle UE (70) ;
- d) Intégration d'une UE de techniques de recherche de l'information (40) ;
- e) Renforcement des soft skills par une UE de relations humaines et communication professionnelle (70) ;
- f) Renforcement des compétences métier « secrétariat », UE techniques d'organisation professionnelle (40) et atelier professionnel (60) ;
- g) Révision de l'UE intégration de logiciels afin de l'adapter aux évolutions en la matière.

2. Avancées significatives de l'établissement

➤ Organisation des stages et des épreuves intégrées

Il est vivement conseillé aux étudiants de travailler en lien leur stage et le sujet de l'épreuve intégrée. Premièrement, cela diminue considérablement leur charge de travail et deuxièmement, cela les oblige à travailler une situation réelle vécue en stage et donc de rendre leur épreuve intégrée plus professionnalisante.

Le niveau d'exigence des épreuves intégrées a été revu à la hausse. Nous ne travaillons plus sur de l'événementiel. Dès lors, les étudiants sont amenés à travailler plus en profondeur des sujets qui touchent réellement au métier de l'assistant de direction. Il ne leur est plus demandé uniquement une observation mais une vision critique.

Pour les stages, il en va de même, l'organisation a été améliorée et les acquis d'apprentissage sont plus exigeants.

D'une part, au niveau de l'organisation, les étudiants ont la possibilité d'obtenir une dispense de prestation des heures de stage sur base d'une expérience professionnelle acquise ou en cours. Cela constitue une réelle aide à la réussite.

Les étudiants connaissant des difficultés à obtenir un stage peuvent compter sur l'aide des professeurs encadrants mais aussi sur l'annuaire d'adresses élaboré dans le guide de stage.

Une autoévaluation et une analyse réflexive sont demandées aux étudiants quant à leur pratique tant pour l'EI que pour les stages.

L'enquête de satisfaction menée en classe par la coordonnatrice qualité a montré que les étudiants sont sereins quant à l'organisation et au suivi de l'EI et des stages.

➤ Amélioration de la communication des modalités et critères d'évaluation (axe3)

La deuxième action d'amélioration s'inscrit dans l'axe 2 de la communication et de la pédagogie.

Comme indiqué dans le calendrier et plan de suivi initial, cette action a pour but de communiquer les modalités et critères d'évaluation en début de cours, par écrit, de manière à ce qu'ils soient un véritable contrat pédagogique entre les enseignants et les étudiants.

Une fiche UE vierge a été créée et communiquée à tous les chargés de cours. Les fiches UE uniformisées ont été non seulement distribuées aux étudiants mais pour la plupart centralisées et rendues accessibles sur la plateforme Moodle.

Diffuser les fiches UE claires et complètes pour tous les cours. Les acquis d'apprentissage attendus et les méthodes d'évaluation doivent être repris sur ces fiches.

➤ Favoriser la communication et la coordination de section

Une coordinatrice de section a été désignée, il a été choisi de mettre à ce poste le professeur chargée des stages et des épreuves intégrées.

- Favoriser les liens avec les anciens étudiants, tenter de créer un réseau.

Notre soirée métier a connu son deuxième succès. Cette soirée dédiée à tous les métiers du secteur tertiaire est une réussite quant à l'organisation confiée à nos étudiants mais également quant aux échanges entre les différents corps de métier du secrétariat et de la comptabilité.

Nous nous efforçons lors de cette soirée de mettre en relation étudiants actuels et anciens étudiants mais aussi et surtout étudiants et employeurs potentiels.

Le professeur de Néerlandais a organisé un jeu de piste à Bruges en y conviant tous les inscrits en Bachelier assistant de direction, le but était non seulement de travailler la langue mais également de créer des liens et de l'entraide entre les étudiants.

Ce même professeur a créé un groupe Facebook avec tous les étudiants désireux d'en faire partie et prévoit de convier à sa prochaine sortie tous les membres de ce groupe afin de stabiliser les liens avec les anciens étudiants.

Anciens de l'établissement qui sont régulièrement sollicités pour faire partie des jurys des épreuves intégrées.

- Favoriser l'utilisation de la plate-forme e-learning et améliorer ainsi la communication interne (axe2)

L'action suivante s'inscrit également dans l'axe 2 de la communication et de la pédagogie.

Formaliser les critères d'évaluation ; impliquer le maître de stage « entreprise » dans l'évaluation du stage était une nécessité pour les experts.

Les professeurs ont été réunis et depuis février 2015 un règlement de stage est distribué et expliqué lors d'une réunion en début d'année scolaire.

Les guides stage et épreuves intégrées ont été améliorés avec des annotations pour les entreprises accueillant nos étudiants.

Tous ces documents sont désormais disponibles sur le Moodle.

CRITÈRE C : bilan et analyse de la culture qualité à l'œuvre dans l'établissement

Cette tranche du dossier d'avancement a pour but de bilanter le fonctionnement de la démarche qualité de notre établissement ainsi que de dresser un tableau des actions à mener et des freins observés.

Seront repris :

- Le regard rétrospectif quant au mode de fonctionnement de la démarche qualité
- Les points d'attention et les freins identifiés,
- Les actions prioritaires selon l'établissement pour les prochains mois et années.

1. Un regard rétrospectif quant au mode de fonctionnement de la démarche qualité

Nous nous rendons compte que nous faisons beaucoup de petites ou grandes actions qui améliorent considérablement la qualité de notre établissement et de nos enseignements mais nous ne sommes pas assez formels.

Les réunions ont souvent lieu de manière impromptue dans la salle des professeurs et celles-ci ne sont pas toujours répertoriées dans un classeur avec PV à l'appui.

Chaque action n'est pas forcément vue en tant que telle et ne fait donc malheureusement pas à chaque fois l'objet d'un communiqué officiel.

Cette formalisation devrait faire partie de nos prochaines priorités sans pour autant enlever l'envie de réaliser des choses de manière spontanée.

2. Points d'attention et freins identifiés

Tout d'abord, en ce qui concerne la rédaction de ce dossier d'avancement, il est important de spécifier que des absences de longues durées ont ponctué les années scolaires 2018-2019 et 2019-2020. Cela a rendu impossible l'organisation de réunions avec l'équipe complète et la récolte d'information et d'idées par la coordonnatrice qualité a été très compromise.

Concernant les freins à la réalisation des actions planifiées, le principal est le manque d'implication continue dans la démarche qualité, soit des chargés de cours, soit des étudiants. Ainsi, il est difficile d'intégrer de nouvelles personnes dans la CPQ et surtout des étudiants.

La charge de travail administratif qui incombe aux chargés de cours de plus en plus lourde diminue leur motivation quant aux nouveaux documents qui leur seraient demandés.

La formalisation des procédures est ressentie comme un poids par l'équipe enseignante.

Pour terminer, l'implémentation d'une démarche qualité ainsi que sa formalisation sont des tâches bien moins aisées qu'il n'y paraît.

3. Les actions prioritaires selon l'établissement pour les prochains mois et années.

- Evaluer formellement la satisfaction des étudiants
- Evaluer l'adéquation et l'utilité de la plate-forme e-learning

III. Plan d'action

Des nouvelles actions à mener dans les mois et les années à venir sont ici évoquées dans le plan d'action ci-joint mais il convient de préciser que les actions mentionnées dans le plan de suivi initial sur base des recommandations des experts rédigé en 2014 restent d'actualité.

Sur base des réunions qualité, voici également une liste des idées qui ont été relevées :

- Organiser journée d'intégration hors de l'établissement scolaire, activité commune à tous les BAC 1, en début d'année académique. Elle serait l'occasion de créer des liens, de rassurer et de vivre des moments de convivialité.
- Créer des événements pour tous les autres niveaux pourrait être bénéfiques : barbecue, remise des diplômes, rencontre avec les anciens autour d'un verre ...
- Prévoir une réunion début janvier avec tous les chargés de cours des unités déterminantes du bachelier assistant de direction afin que ceux-ci avalisent d'un commun accord les sujets des EI.
- Prendre plus en compte l'avis des étudiants via divers biais (questionnaires de satisfaction en ligne, retours informels sur les UE, discussions avec la coordonnatrice qualité, boîte à suggestions) et surtout essayer de rendre plus participatifs les étudiants dans la CPQ.

Objectifs	Description des actions	Responsables	Echéance	Indicateurs de suivi
Axe 1 : la démarche qualité				
<p>➤ Evaluer la satisfaction des étudiants</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Familiariser les étudiants à la démarche qualité. • Promouvoir la possibilité des donner son avis anonymement via la boîte à suggestions. • Planifier et systématiser l'envoi de questionnaires d'évaluation globaux. • Rendre disponible un questionnaire de satisfaction en ligne sur la page d'accueil du site de l'école. • Planifier et systématiser l'envoi des questionnaires 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordonnatrice qualité • Chargé de cours • Etudiants • Direction 	<p>Septembre 2022</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Réponses aux questionnaires de satisfaction • Compte-rendu de enquêtes • Nombre d'étudiants intégrés dans la CPQ • Relevé du courrier dans la boîte à suggestions

	<p>d'évaluation par UE.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Communiquer le retour des évaluations de la satisfaction aux différentes parties prenantes. • Intégrer plus d'étudiants aux réunions de la CPQ. 			
➤ Evaluer l'utilité de la plate-forme e-learning	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser et former tous les professeurs et les étudiants à l'utilisation de la plate-forme 	<ul style="list-style-type: none"> • Chargé de cours • Direction 	Septembre 2021	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de formations organisées • Nombre de professeurs présents sur la plate-forme
Axe 2 : pédagogie				
➤ Optimiser la coordination de section	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier le profil de coordinateur de section établi par le réseau • Annoncer les coordinateurs de section sur le Moodle. • Eviter les doublons dans les cours 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Direction ➤ chargé de cours ➤ Coordonnatrice qualité 	Septembre 2020	<ul style="list-style-type: none"> • Profil de fonction adapté • Coordinateur de section identifié • Enquêtes sur la charge de travail • Guide EI • Nombre de projets interdisciplinaires

	<ul style="list-style-type: none"> • Répartir la charge de travail des étudiants sur la formation complète • Mettre les UE au service de l'élaboration de l'EI dès le début de la formation. Réaliser des projets interdisciplinaires • Utiliser une partie des heures d'autonomie de chaque UE pour la réalisation de l'EI. 			
➤ Améliorer les échanges pédagogiques par une meilleure exploitation de la plate-forme e-learning	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition des étudiants les DP, les supports de cours, les fiches UE, les grilles d'évaluation critériées • Mettre des exercices en ligne 	➤ Chargés de cours	Septembre 2020	<ul style="list-style-type: none"> • Documents présents sur la plate-forme • Enquêtes de satisfaction • Utilisation du forum • Liste des ressources médiagraphiques

	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser la fonction forum • Lister des liens médiagraphiques 			
<p>➤ Mettre en place des dispositifs d'aide à la réussite (voir fiches outils réalisées par le réseau)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Promouvoir la présence d'une "conseillère à la formation" dans l'établissement. • Améliorer l'orientation des étudiants • Identifier de manière précoce les étudiants en difficulté • Proposer des aides appropriées (tutorat, mise à niveau, remédiation) • Accompagner les étudiants à besoins spécifiques (référent inclusion) • Initier chez les étudiants une 	<ul style="list-style-type: none"> • Conseillère à la formation • Secrétariat • Chargé de cours • Référent inclusion 	Janvier 2021	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'étudiants profitant du suivi pédagogique. • Taux d'abandons et de réussite • Nombre de demandes de besoins spécifiques • Inscription aux UE complémentaires • Nombre de VA

	<p>démarche de « formation continue »</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inviter les étudiants à suivre des UE complémentaires à leur formation initiale • Optimiser la VA 			
<p>➤ Formaliser les liens avec le monde professionnel</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en adéquation la formation et les attentes du terrain. • Organiser et formaliser des rencontres avec d'anciens étudiants. • Créer un réseau de diplômés. 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinatrice qualité • Direction • Chargé de cours 	<ul style="list-style-type: none"> • Septembre 2023 	<ul style="list-style-type: none"> • Enquête de satisfaction • Nombre de rencontres • Réseau de diplômés

Axe 3 : ressources matérielles

<p>➤ Améliorer le confort des toutes les parties prenantes au sein de l'établissement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Trouver et consacrer un espace afin que les étudiants puissent travailler. • Consacrer une salle de classe aux cours de communication • Augmenter le nombre de toilettes • Mettre des vannes thermostatiques pour régler le chauffage. • Veiller plus rigoureusement à la propreté des locaux • Aménager une zone fumeur à l'extérieur avec cendriers disponibles ailleurs que devant l'entrée • valoriser les parkings certes 	<ul style="list-style-type: none"> • Direction • Coordinatrice qualité • Comptable 	<ul style="list-style-type: none"> • Juin 2022 	<ul style="list-style-type: none"> • Indice de satisfaction recueilli lors des enquêtes. • Nombre de « plaintes » récoltées dans la boîte à suggestions • Nombre de locaux aménagés • Investissement dans le matériel • Nombre de documents « dégâts constatés » rendus au secrétariat
--	--	---	---	---

	plus éloignés mais très aisés.			
➤ Actualiser les outils propres à la formation	<ul style="list-style-type: none"> Investir dans du matériel propre au bachelier assistant de direction 	<ul style="list-style-type: none"> Comptable Direction 	<ul style="list-style-type: none"> Janvier 2022 	<ul style="list-style-type: none"> Local communication et langues Vétusté du matériel
Axe 4 : la communication				
➤ Formaliser l'information au sein de l'établissement	<ul style="list-style-type: none"> élargir l'utilisation de la plate-forme Moodle continuer l'actualisation du site web de l'école relever et encoder les adresses mail des étudiants à l'inscription formaliser la diffusion des résultats créer une charte graphique pour l'établissement. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Direction ➤ Secrétariat ➤ Chargé de cours 	<ul style="list-style-type: none"> Septembre 2021 	<ul style="list-style-type: none"> Mailing aux étudiants Nombre d'inscription sur la plate-forme Nombre de visites sur le site internet Charte graphique Indice de satisfaction de la communication interne Espace prof et espace étudiants présents sur le site.

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Développer l'identité professionnelle 	<ul style="list-style-type: none"> • Organiser des rencontres avec d'anciens étudiants • Organiser et participer à des « job day » 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Direction ➤ Coordonnatrice qualité ➤ Chargés de cours 	<ul style="list-style-type: none"> • Septembre 2024 	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'échanges avec des diplômés. • Nombre de rencontres organisées • Nombre de job day • Résultats d'enquêtes de satisfaction.
---	--	---	--	---