



Dossier d'autoévaluation

Bachelier en Commerce extérieur

5 juin 2020



Enseignement de Promotion et de Formation Continue
Langues Secrétariat Commerce Informatique Humanités Assurances Communication Comptabilité Soins de santé

TABLE DES MATIERES

Lexique	4
DESCRIPTION SYNTHÉTIQUE DU PROGRAMME D'ÉTUDES ÉVALUÉ.....	5
A. Données de présentation de l'établissement	5
Historique.....	5
Mission et valeurs.....	6
Organisation de l'epfc (organigramme)	6
Formations organisées par l'EPFC	7
Personnels de l'établissement.....	8
B. Données de présentation de l'entité responsable du programme.....	9
Moyens matériels et moyens financiers.....	9
C. Données de présentation du programme De la section.....	10
Finalités particulières	10
Acquis d'apprentissage.....	11
Lieu des activités d'apprentissage.....	12
Présentation du Bachelier en Commerce extérieur de l'EPFC.....	12
Informations fournies aux étudiants	15
Évolution de la population étudiante	15
Caractéristiques sociodémographiques des étudiants.....	17
Taux de réussite	17
ANALYSE DU PROGRAMME ÉVALUÉ EN REGARD DU RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION AEQES	18
1. L'établissement met en œuvre et actualise une politique pour soutenir la qualité de ses programmes .	18
1.1 Politique de gouvernance	18
2.5 Gestion de la qualité	20
1.3 Élaboration, pilotage et révision périodique du programme	22
1.4. Information et communication interne.....	24
Communication entre membres du personnel	25
Communication vers les étudiants.....	26

2. L'établissement a développé et met en œuvre une politique pour assurer la pertinence de son programme	29
2.1 Appréciation de la pertinence du programme	29
2.2 Informations et communication externe	39
3. L'établissement met en œuvre une politique pour assurer la cohérence interne de son programme .	41
3.1 Les acquis d'apprentissage du programme	41
3.2 Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage	42
3.3 Agencement global du programme et temps prévu pour l'atteinte des Acquis d'apprentissage.....	49
3.4 Évaluation du niveau d'atteinte des Acquis d'apprentissage visés	50
4. L'établissement a développé et met en œuvre une politique pour assurer l'efficacité et l'équité de son programme	52
4.1 Ressources humaines	52
4.2 Ressources matérielles	60
4.3 Équité en termes d'accueil, de suivi et de soutien aux Étudiants	62
4.4 Analyse des données nécessaires au pilotage du programme	67
5. L'établissement a établi l'analyse de son programme et construit un plan d'actions visant son amélioration continue	70
5.1 Méthodologie de l'évaluation	70
5.2 Analyse SWOT	72
5.3 Plan d'actions	75

ACRONYMES ET VOCABULAIRE SPÉCIFIQUE

PAR ORDRE ALPHABÉTIQUE

- ✓ **AA** : Acquis d'apprentissage
- ✓ **ASBL** : Association sans but lucratif
- ✓ **BECI** : Brussels entreprises commerce and industry
- ✓ **CA** : Conseil d'administration
- ✓ **CAE** : Commission d'autoévaluation
- ✓ **CAP** : Cellule d'accompagnement pédagogique
- ✓ **CD** : Conseil de direction
- ✓ **CECR** : Cadre européen commun de référence
- ✓ **CESS** : Certificat d'enseignement secondaire supérieur
- ✓ **CET** : Conseil des études
- ✓ **CG** : Conseil général
- ✓ **CPAS** : Centre public d'action sociale
- ✓ **EEE** : Evaluation des enseignements par les étudiants
- ✓ **EI** : Épreuve intégrée
- ✓ **EPS** : Enseignement de promotion sociale
- ✓ **FELSI** : Fédération des établissements libres subventionnés
- ✓ **FSA** : Financial services and markets authority
- ✓ **FWB** : Fédération Wallonie-Bruxelles
- ✓ **HE** : Hautes écoles
- ✓ **PCP** : Personne en contact avec le public
- ✓ **PO** : Pouvoir organisateur
- ✓ **ROI** : Règlement d'ordre intérieur
- ✓ **SAR** : Service d'aide à la réussite
- ✓ **SEI** : Service d'enseignement inclusif
- ✓ **UE** : Unité d'enseignement
- ✓ **ULB** : Université libre de Bruxelles
- ✓ **VAE** : Valorisation des acquis et de l'expérience

DESCRIPTION SYNTHÉTIQUE DU PROGRAMME D'ÉTUDES ÉVALUÉ

A. DONNÉES DE PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

EPFC, Enseignement de Promotion et de Formation Continue de l'Université Libre de Bruxelles et de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Bruxelles — ASBL.

À Bruxelles, l'EPFC constitue un opérateur d'enseignement de première force. Cet organisme de plus de 10 000 étudiants¹ propose de très nombreuses formations dispensées par quelques 430 chargés de cours.

L'établissement est affilié au réseau de la FELSI (Fédération des Établissements Libres Subventionnés Indépendants) et certains membres de sa direction siègent également comme mandataires du réseau ou de l'établissement dans différents organes institutionnels : Conseil général de l'enseignement de Promotion Sociale, Instance Bassin Enseignement qualifiant — Formation — Emploi, Chambre thématique de l'ARES (Chambre des Hautes Écoles et de l'enseignement supérieur de Promotion sociale²), Conseil d'administration du Pôle académique de Bruxelles.

HISTORIQUE

L'EPFC fut fondé en 1963 par la Chambre de Commerce de Bruxelles (CCB³) sous la forme d'un service de formation aux langues réservé à ses membres. Rapidement, l'offre de cours s'élargit pour donner aux entreprises la possibilité concrète de renforcer les performances de leur personnel par un recyclage adapté, compatible avec les horaires de travail. D'abord orientées vers les langues, les formations évoluent progressivement vers les métiers de l'entreprise. C'est à cette époque que la Communauté française accepte de subsidier ces cours, ce qui représente un cas rare de transformation d'organe privé en enseignement reconnu par le Ministère de l'Éducation.

En 1981, l'Université Libre de Bruxelles apporte aux cours de la CCB sa caution pédagogique et scientifique et l'université devient dès lors le garant de la qualité de l'enseignement dispensé par l'établissement. Un an plus tard, l'ULB et la CCB constituent une association de fait pour gérer conjointement l'EPFC ; cette association évoluera en ASBL peu de temps après. L'histoire de l'EPFC a également été marquée par la reprise de divers établissements bruxellois d'enseignement communal dans les années 70 et 80 (Forest, Saint-Josse et Woluwe-Saint-Pierre) et de l'Institut de Technologies Nouvelles et d'Informatique — Philips. La dernière fusion avec un établissement remonte à 2006 avec l'École d'Ergologie.

Initialement implantés au 500 avenue Louise, dans les locaux de la CCIB, les services administratifs de l'EPFC s'installent sur le Campus de la Plaine de l'ULB en 1994. Cette époque coïncide avec une profonde refonte des services de supports (ressources humaines, finances, dotation). Pendant de nombreuses années, l'EPFC est dispersée sur 9 implantations dans Bruxelles. Chacune des implantations constituait alors une entité semi-indépendante disposant de sa propre culture.

À la rentrée 2017, les neuf implantations de l'EPFC se regroupent sous un même toit : un bâtiment situé avenue de l'Astronomie, dans la commune de Saint-Josse-Ten-Noode. Ce déménagement est le résultat d'une recherche de longue haleine pour trouver un site réunissant deux critères majeurs : la superficie et l'accessibilité.

¹ Le masculin est utilisé à titre épïcène dans tout ce document.

² EPS

³ Devenue plus tard CCIB, désormais intégrée à BECI (Brussels Enterprises Commerce and Industry).

Les objectifs de ce déménagement étaient notamment de faciliter la transversalité, de mutualiser les moyens, de privilégier la modernité et la qualité du matériel, de favoriser le rapprochement entre les départements pédagogiques et administratifs et entre les sections économiques et le département des langues, etc.

Le déménagement vers un nouveau bâtiment a de plus permis d'offrir aux étudiants une série de services qu'il était impossible de réaliser dans les anciennes structures. Espace d'étude, bornes WiFi, locaux neufs et modernes, services administratifs centralisés... sont autant d'infrastructures qui augmentent le confort des étudiants et des chargés de cours au bénéfice de la pédagogie.

MISSION ET VALEURS

L'EPFC respecte les missions de l'EPS, c'est-à-dire qu'il se donne pour but d'aider tout adulte :

- soit à développer des capacités qui le rendront apte à se former tout au long de sa vie ; dans ce cas, la certification permet à l'étudiant de poursuivre un processus de formation ou d'enseignement ;
- soit, par le biais de formation(s) spécifiques(s), à acquérir des compétences nouvelles favorisant l'insertion sur le marché de l'emploi ;
- soit à améliorer ses compétences personnelles en vue d'un recyclage ou d'une spécialisation.

Il s'agit de concourir à l'épanouissement et à l'autonomie de l'individu. L'EPFC s'inscrit tout à fait dans cette mission globale et concrétise, dans son enseignement, les finalités et spécificités pédagogiques de l'EPS.

L'EPFC est rattaché par son Pouvoir organisateur à l'ULB et fonde donc son enseignement sur le respect des valeurs de tolérance, d'honnêteté intellectuelle et le rejet clairement justifié de tout recours explicatif à des dogmes, à l'argument d'autorité ou à l'irrationnel.

De par son PO, l'EPFC est aussi lié à BECI (nouveau nom de la CCB), c'est-à-dire que l'établissement se donne pour mission de répondre aux besoins du marché et des entreprises sur Bruxelles.

Actuellement, ces missions sont précisées dans le Règlement de travail remis à chaque nouvel engagé⁴. Les objectifs et l'orientation stratégique de l'EPFC sont détaillés au point *1.1 Politique de gouvernance*.

Par ailleurs, un travail de réflexion est en cours afin d'identifier les 5 valeurs clés spécifiques et fédératrices caractérisant l'EPFC. Cette démarche se décompose en deux phases principales. Tout d'abord, un questionnaire en ligne a été envoyé à l'ensemble des membres du personnel afin d'établir la liste des 5 valeurs les plus importantes à l'EPFC. Les valeurs identifiées étaient alors : « l'ouverture à la diversité », « l'apprentissage continu », « le bien-être social », « la qualité » et « la disponibilité ». Suite à cela, un groupe de travail représentatif des différentes catégories de personnel tente de retravailler la formulation de ces valeurs. Chaque valeur devrait être définie à plusieurs niveaux, permettant de communiquer par un discours à géométrie variable selon le public visé. Les réunions de ce groupe de travail ont malheureusement dû être interrompues suite à la crise du Covid-19 et les réflexions quant à l'élaboration des valeurs de l'EPFC reprendront très certainement au cours de l'année académique 2020-2021.

ORGANISATION DE L'EPFC (ORGANIGRAMME)

⁴ Article 39 bis du Règlement de travail et Projet éducatif : documents en Annexes\C. Documents administratifs\Ressources humaines

Le Pouvoir organisateur a délégué la gestion journalière à une Directrice générale, en fonction depuis septembre 2015.

La Directrice générale préside le Conseil de direction composé de huit directeurs. Ceux-ci exercent leurs responsabilités soit au sein des différents départements du pôle administratif (départements finances, ressources humaines, communication...), soit au sein du pôle pédagogique (cours économiques et cours de langues), comme l'illustrent l'organigramme mis en annexe.⁵

Le Conseil de direction se réunit de façon hebdomadaire ; c'est lors de ces réunions que les projets d'organisation sont discutés et que s'effectuent les prises de décisions importantes (dans le cadre du mandat délivré par le PO). L'avancement de la démarche Qualité y est régulièrement présenté et chaque dossier d'autoévaluation est validé *in fine* par l'ensemble des directeurs.

Par ailleurs, un comité de coordination pédagogique, composé de la Directrice générale, des Responsables du pôle pédagogique, de la Responsable du Service d'Aide à la Réussite et des Conseillères pédagogiques, se réunit une fois par mois pour traiter spécifiquement des questions en lien avec la pédagogie.

La Qualité est représentée au sein de ces deux comités via la présence systématique du Directeur de la Qualité.

FORMATIONS ORGANISEES PAR L'EPFC

Il existe deux types de formation à l'EPFC : les cours économiques (E) et les cours de langues (L). Au niveau de l'enseignement supérieur, l'établissement organise des cycles d'enseignement correspondant soit au niveau 5 soit au niveau 6 du Cadre européen des certifications :

- Brevet d'enseignement supérieur (BES) de webdeveloper
- Bachelier en informatique de gestion
- Bachelier en comptabilité (option gestion et option fiscalité)
- Bachelier en commerce extérieur
- Bachelier en vente
- Bachelier en assurances
- Bachelier en relations publiques
- Bachelier de spécialisation en expertise comptable et fiscale
- Bachelier de spécialisation de cadre de santé

⁵ Voir Annexes\C.Documents administratifs\Ressources humaines

L'ensemble des formations est repris sur le site internet de l'établissement, comme illustré ci-dessous :

Langues

Allemand
Anglais
Nouveau Anglais - théâtre
Arabe
Chinois
Espagnol
Français - alphabétisation
Français - post-alphabétisation
Français - langue étrangère
Français - renforcement de l'écrit
Français - cours d'improvisation
Italien
Nouveau Japonais
Néerlandais
Portugais
Russe
Suédois
Turc

Pratique de l'oral

Anglais
Français
Français - phonétique
Néerlandais
Espagnol

Certifications externes

Préparation DELF / DALF
Préparation Cambridge Certificate
Nouveau Préparation SELOR

Réforme des titres en FW-B
Langues en sections (Bacheliers)

Commerce

Connaissances de gestion de base
Bachelier en Commerce extérieur
Account Manager (bachelier en vente)

Informatique

Technicien en Programmation
Technicien en Informatique
BES Web developer
Bachelier en Informatique de gestion

Formations courtes (TIC)

Bureautique

Informatique pour débutants
Word - Excel - PowerPoint - Internet
Excel - tableur
Word - traitement de texte

Systèmes

Initiation à la maintenance informatique
Maintenance informatique

Internet / Multimedia

CMS Joomla / Wordpress
Création de sites internet
Création d'images de synthèse en 3 dimensions
Illustrator
InDesign - publication assistée par ordinateur
Photoshop
JavaScript Web Application
Nouveau Productions numériques 2D et 3D

Programmation

Algorithmique
Développement d'applications mobiles
Java - initiation à la programmation
Préparation à la certification Java
Programmation C++
Python

Humanités

Année préparatoire au CESS (CE2D)
CESS
Complément CESS

Cours préparatoires aux études supérieures

Médecine et dentisterie

Cours pendant l'année
Cours pendant l'été

Autres (cours pendant l'été)

Propédeutique sciences et mathématiques

Assurances

Bachelier en Assurances

Communication

Bachelier en Relations publiques

Comptabilité

Technicien en Comptabilité
Bachelier en Comptabilité
Spécialisation en expertise comptable et fiscale

Soins de Santé

Spécialisation de Cadre de santé
Algologie
Néphrologie
Nouveau Don d'organes

PERSONNELS DE L'ÉTABLISSEMENT

Personnel de l'établissement par catégorie pour 2018-2019

Chargés de cours de langues	133
Chargés de cours (cours économiques)	155
Chargés de cours (cours de langues dans des sections économiques)	34
Personnel administratif	65
Personnel administratif et chargés de cours	3
Formateurs en soins infirmiers dont 25 bénévoles	113
Total	503

B. DONNÉES DE PRÉSENTATION DE L'ENTITÉ RESPONSABLE DU PROGRAMME

La section Bachelier en Commerce extérieur existait initialement sous la forme d'un graduat avant d'être transformée en 2006 en Bachelier. La section est dirigée par un directeur pédagogique et est également composée d'un directeur adjoint, d'une secrétaire de section et de 22 chargés de cours (hors chargés de cours de langues étrangères) ainsi que de 336 étudiants inscrits pour l'année 2019-2020.

MOYENS MATÉRIELS ET MOYENS FINANCIERS

En 2018-2019, l'EPFC a organisé 171 412 périodes B⁶.

Après soustraction des interventions extérieures (Discrimination positive, Fonds Social Européen, convention Bruxelles-Formation...), la dotation organique s'élève à 146 681 périodes B consommées.

En 2018-2019, la section Bachelier en Commerce extérieur comportait 5 388 périodes B. Les cours d'anglais et de néerlandais ne sont pas compris dans ce nombre.

Le Bachelier en Commerce extérieur correspond donc à 3,14 % des périodes B organisées par l'EPFC en 2018-2019 (en tenant compte des Unités d'enseignement de langues).

Ressources (Bachelier en Commerce extérieur) 2018-2019	95 166 €
Subventions de fonctionnement	33 %
Droits d'inscription complémentaires	57 %
Produits divers	10 %

Dépenses 2018-2019	92 153 €
Outils pédagogiques ⁷	21 %
Bâtiment et charges	44 %
Administration	22 %
Publicité — Communication	5 %
Charges diverses	6 %
Service social	2 %

En 2018-2019, les ressources liées au Bachelier en Commerce extérieur ont été légèrement supérieures aux dépenses ; la différence a été injectée dans l'économie générale du fonctionnement de l'EPFC.

⁶ Une "période B" est, pour l'enseignement de promotion sociale, l'unité de mesure d'une période de cours de 50 minutes dans l'enseignement secondaire supérieur. Une période de cours dans l'enseignement supérieur de promotion sociale équivaut à 1,5 période B.

⁷ Les outils pédagogiques regroupent des frais directs (photocopies, formations des professeurs, fournitures didactiques) et des frais indirects (maintenance et amortissements des supports informatiques et pédagogiques).

FINALITÉS PARTICULIÈRES

*En Promotion sociale, tout bachelier est créé à partir d'un document nommé « Profil professionnel⁸ » définissant le **champ d'activité**, les **tâches** à savoir accomplir à la fin du programme d'études et les **débouchés** possibles. Ce profil professionnel est réalisé en concertation par des représentants du secteur professionnel intéressé et des représentants des différents réseaux d'enseignement.*

Le **dossier pédagogique de la section Bachelier en Commerce extérieur⁹**, basé sur un profil professionnel commun à tous les établissements d'EPS, est élaboré par le Conseil général de l'EPS¹⁰. Il précise les finalités générales de l'EPS, les finalités particulières du cursus, les unités d'enseignement¹¹ constitutives de la section, les modalités de capitalisation de ces UE et le titre délivré à l'issue de la section.

Pour la section Bachelier en Commerce extérieur, conformément au champ d'activité et aux tâches décrites dans le profil professionnel, la section vise à permettre à l'étudiant de développer les **compétences théoriques, techniques et méthodologiques relatives** :

- à la gestion des échanges commerciaux internationaux au niveau de la stratégie, du financement, du marketing et des aspects économiques et légaux ;
- à la collecte d'informations sur les marchés étrangers à partir de sources documentaires adaptées et mises à jour ;
- à la gestion des transactions dans leurs différentes étapes (prospection, étude de marché, choix des partenaires, négociation, aspects contractuels, aspects financiers et risques...) ;
- à la détermination d'options stratégiques en fonction de son analyse de la situation géopolitique internationale et des mécanismes de la vie économique, politique, sociale et culturelle des pays concernés.

En outre, elle vise à permettre à l'étudiant :

- de développer ses qualités de communicateur et ses compétences de communication dans deux langues étrangères ;
- de développer ses facultés d'adaptation aux évolutions et aux besoins de son environnement professionnel y compris en termes de formation continuée ;
- de développer une réflexion notamment éthique sur ses responsabilités professionnelles.

⁸ Voir Annexes\E. Dossiers pédagogiques

⁹ Voir Annexes\E. Dossiers pédagogiques

¹⁰ Anciennement Commission de concertation

¹¹ UE

ACQUIS D'APPRENTISSAGE

Dans le cadre de l'EPS, les acquis d'apprentissage visés par le programme de la section sont énoncés dans le profil professionnel sous la rubrique « tâches ».

Les voici reproduits ci-dessous pour la section Bachelier en Commerce extérieur :

- Participer à une veille commerciale permanente au travers d'études documentaires ;
- Recueillir et interpréter l'information nécessaire dans et sur les marchés cibles ;
- Prospecter les marchés internationaux et évaluer leurs potentialités ;
- Coordonner et contrôler les opérations commerciales liées à un portefeuille de dossiers ;
- Négocier avec les partenaires, élaborer le montage contractuel, technique et financier des opérations tant à l'importation qu'à l'exportation et en assurer le suivi ;
- Prendre les décisions stratégiques à l'international en tenant compte de l'analyse économique, géopolitique, sociale et culturelle liée au contexte d'un portefeuille de dossiers ;
- Assurer l'interface entre les différents interlocuteurs, y compris dans deux langues étrangères ;
- Utiliser l'outil informatique dans le cadre de ses missions ;
- Planifier et coordonner les missions internationales et, dans ce cadre, informer le personnel de l'organisme.

En outre, chaque unité d'enseignement (UE) fait l'objet d'un dossier pédagogique, lequel décrit explicitement les finalités et le programme de l'UE ainsi que les acquis d'apprentissage à atteindre par l'étudiant au terme de celle-ci.

L'EPS répond au principe de modularisation depuis sa réorganisation décréte en 1991. Outre le fait que cette organisation favorise la mobilité, elle offre à l'étudiant l'opportunité d'échelonner son cursus. Toutefois, cet échelonnement ne peut se faire que dans les limites suivantes : d'une part, le schéma de capitalisation prescrit par le dossier de la section doit être respecté (un certain nombre d'UE comportent des prérequis) et, d'autre part, l'étalement du cursus ne peut excéder le délai de capitalisation imposé (dans la section Bachelier en Commerce extérieur, ce délai de capitalisation des UE déterminantes¹² est fixé à six ans).

À l'EPFC, sauf exception, toutes les UE sont organisées minimum une fois par an de façon à ce que l'étudiant puisse obtenir son diplôme de bachelier dans un délai de trois ans.

¹² Les UE déterminantes sont des UE qui, parce qu'elles sont liées au cœur du métier, participent directement aux compétences évaluées lors de l'épreuve intégrée et sont prises en compte pour la détermination de la mention apparaissant sur le diplôme.

LIEU DES ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE

Depuis la rentrée 2017 et suite au déménagement, toutes les activités, y compris les inscriptions, ont lieu dans le même bâtiment¹³ situé Avenue de l'Astronomie n° 19 à Saint-Josse-Ten-Noode, à proximité de la Place Madou.

Le bâtiment a une superficie d'environ 12 000 m².

Il est divisé en 3 zones distinctes. La zone A dite « Astro » située du côté de l'Avenue de l'Astronomie comporte 8 étages. La zone C dite « Potagère » située du côté de la Rue Potagère comporte 3 étages. Enfin, la zone B relie en sous-sols les deux zones citées précédemment et comporte 4 étages, un au niveau rez-de-chaussée et 3 en souterrain.

Le bâtiment complet compte 64 classes classiques, 12 classes informatiques, 4 auditoriums, 2 étages administratifs (7^e et 8^e étages du bâtiment Astro), 11 salles de réunion, 2 locaux pour le service social, 1 local pour le Service d'Aide à la Réussite, 1 salle des professeurs avec cafétéria, espace de travail et espace de repos, un espace d'accueil (info et inscriptions), un grand espace étudiants et divers locaux utilitaires (archives, infirmerie, parking voitures et vélos...) ou techniques.

Le secrétariat de la section se situe au 7^e, tout comme le bureau de la direction pédagogique.

Le bâtiment est ouvert de 7h30 à 22h05 du lundi au vendredi et de 8h à 16h le samedi.

PRÉSENTATION DU BACHELIER EN COMMERCE EXTÉRIEUR DE L'EPFC

Le Bachelier en Commerce extérieur est un bachelier dispensé en cours du jour ou en cours du soir. Le programme de cours compte 29 unités d'enseignement (dont les cours de langues) organisées chaque année de septembre à juin. Depuis l'année académique 2019-2020, une rentrée décalée ayant lieu en février est organisée. Ces différentes possibilités, favorisant la flexibilité des parcours, permettent aux étudiants d'adapter au mieux leur cursus à leur situation personnelle.

Les cours se donnent en français conformément au dossier pédagogique. L'horaire des étudiants en cours du soir est un horaire décalé établi sur trois soirs de semaine et le samedi matin. Pour les cours de langues, le volume horaire peut varier selon les connaissances linguistiques préalables des étudiants. Le niveau attendu en fin de cursus est un « niveau 6 » en anglais et un « niveau 5 » en néerlandais, lesquels correspondent respectivement aux niveaux B.1.4 et B.1.3 du cadre européen de référence pour les langues.

Actuellement, il existe six groupes-classes, soit un groupe par niveau (1^{er}, 2^e et 3^e) en cours du jour et un groupe par niveau (1^{er}, 2^e et 3^e) en cours du soir.

À la différence des Hautes Écoles et des universités, l'EPFC n'organise pas de cours pendant les semaines de congé d'automne (Toussaint), de détente (Carnaval) et de printemps (Pâques).

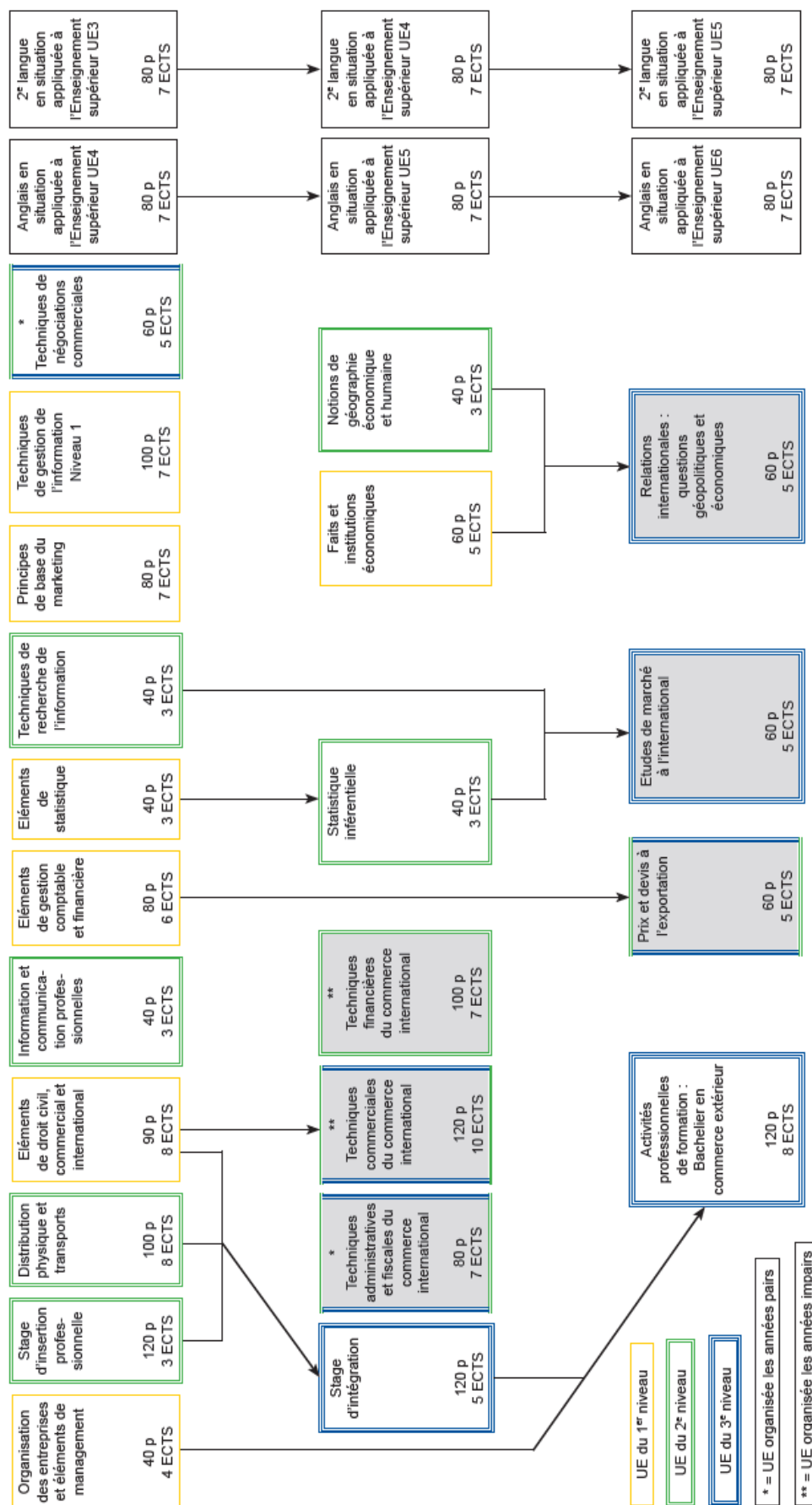
Sur le plan pédagogique, les forces identifiées lors de la phase d'autoévaluation sont les suivantes :

- **L'expertise des professeurs**
- **La préparation des étudiants pour leurs stages et pour le monde professionnel**
- **Le matériel et les outils technologiques**
- **La flexibilité des horaires**
- **Les liens avec l'ULB et BECI et les nombreuses passerelles possibles**

¹³ Voir plan du bâtiment : [Annexes\G. Divers](#)

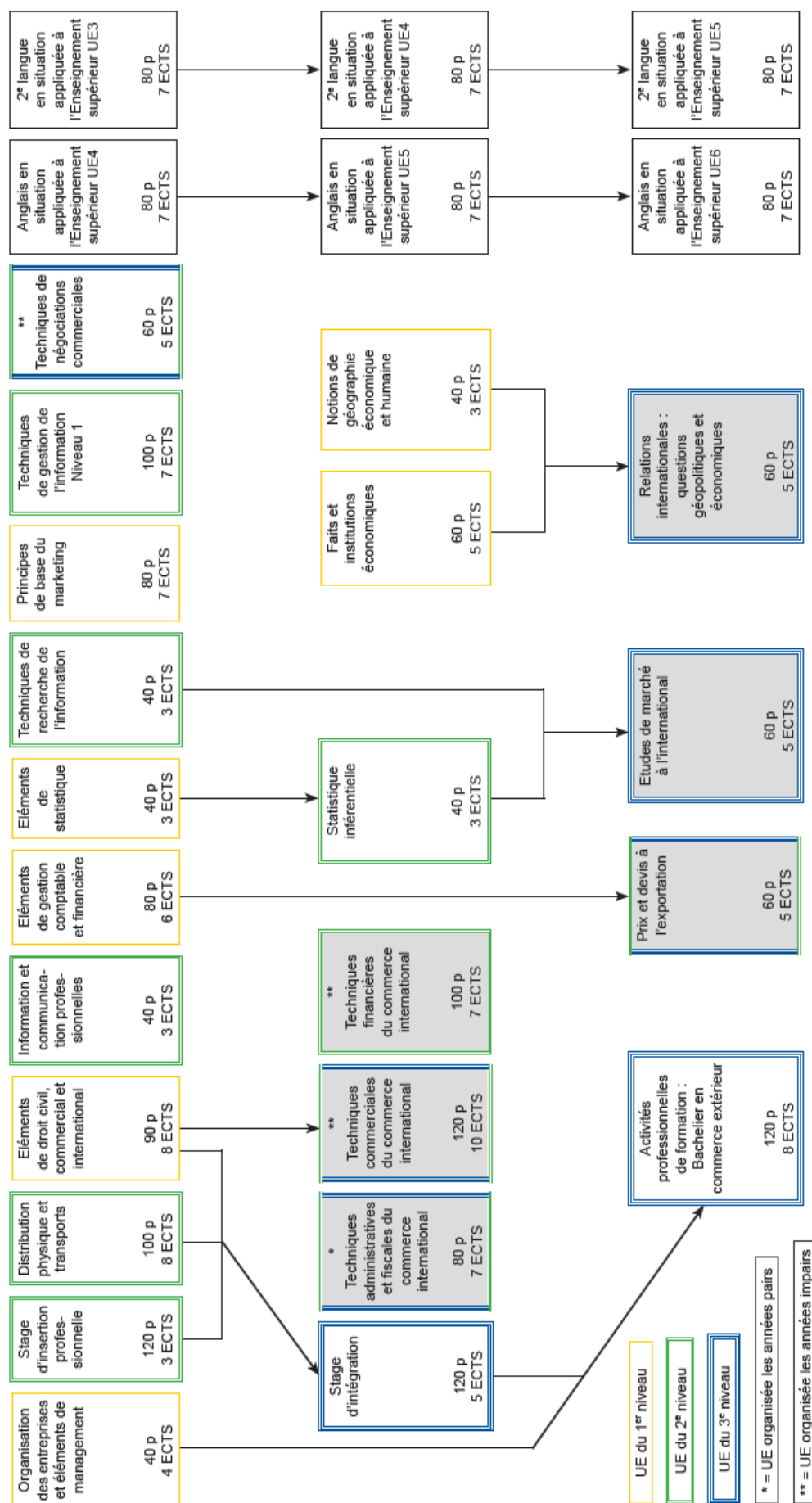
STRUCTURE DU BACHELIER EN COMMERCE EXTERIEUR - COURS DU JOUR

Tous les intitulés correspondent à des unités d'enseignement (UE) capitalisables qui comprennent parfois plusieurs cours. L'admission à l'épreuve intégrée et donc l'obtention du diplôme sont soumises à la réussite de toutes ces unités d'enseignement.



STRUCTURE DU BACHELIER EN COMMERCE EXTÉRIEUR - COURS DU SOIR

Tous les intitulés correspondent à des unités d'enseignement (UE) capitalisables qui comprennent parfois plusieurs cours. L'admission à l'épreuve intégrée et donc l'obtention du diplôme sont soumises à la réussite de toutes ces unités d'enseignement.



INFORMATIONS FOURNIES AUX ÉTUDIANTS

Depuis la rentrée 2019, chaque étudiant candidat pour le Bachelier en Commerce extérieur participe, avant de s'inscrire, à une séance d'information sur la section. Cette séance d'information est le moment de clarifier les enjeux clés de la formation : conditions d'admission, schéma de capitalisation, UE déterminantes et non-déterminantes, débouchés, etc.

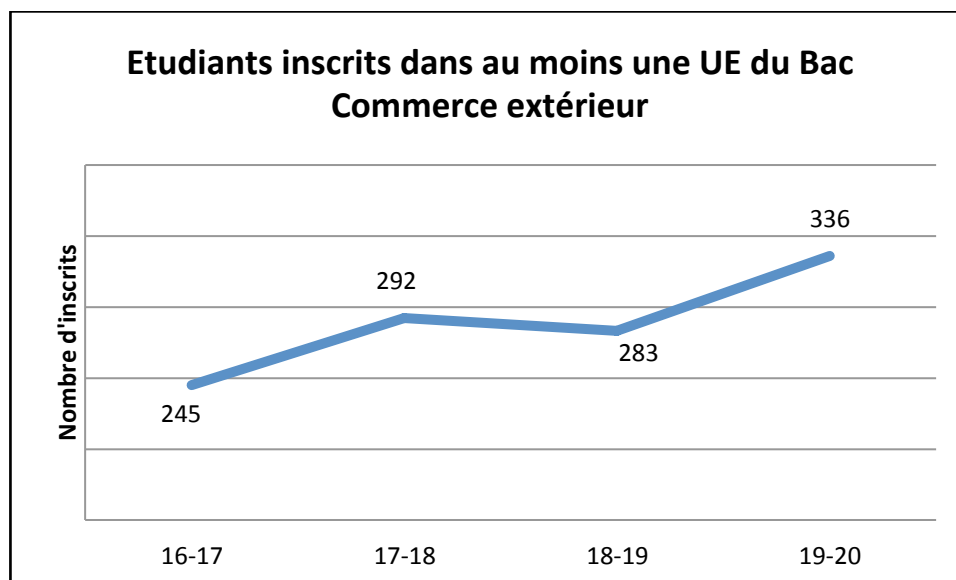
Tout étudiant inscrit à un bachelier à l'EPFC reçoit, dès son inscription, le Règlement général des études de l'EPFC¹⁴. Il reçoit également par mail l'identifiant et le mot de passe lui permettant de se connecter à la plateforme pédagogique Moodle, mais également d'ouvrir une session personnelle sur les postes de travail des labos informatiques.

Moodle : Plateforme pédagogique utilisée par l'EPFC. Par ce biais, les étudiants ont accès à toutes les UE auxquelles ils sont inscrits — celles-ci sont alimentées en contenu par les chargés de cours titulaires des UE — ainsi qu'aux valves¹⁵ virtuelles du bachelier ; ces dernières étant alimentées par le secrétariat pédagogique de la section. (cf. 1.4. Communication interne.)

Certaines procédures administratives, comme la prise de rendez-vous pour l'inscription au test de niveau des cours de langues, s'effectuent uniquement par Moodle.

Lors des premiers cours, l'étudiant nouvellement inscrit reçoit le Règlement d'ordre intérieur du bachelier¹⁶. Pour des UE spécifiques telles que les stages ou l'épreuve intégrée, un vade-mecum est distribué aux étudiants au moment opportun.

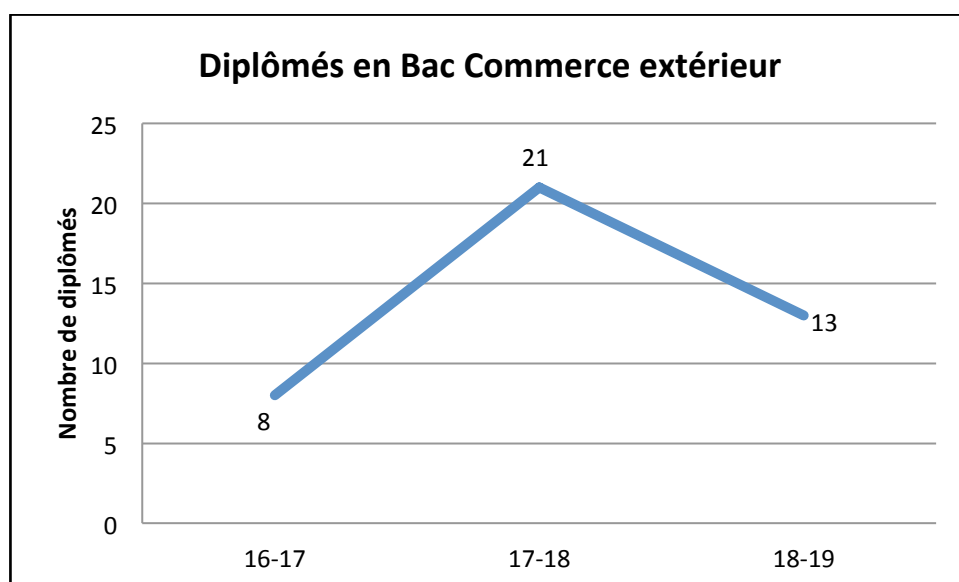
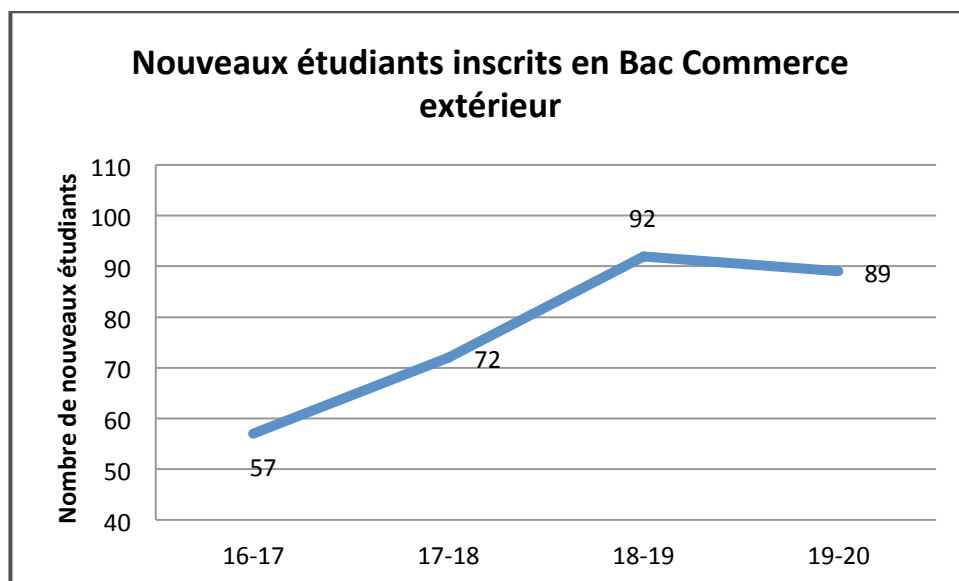
ÉVOLUTION DE LA POPULATION ÉTUDIANTE



¹⁴ En Annexes\C. Documents administratifs\Généraux

¹⁵ Le mot *valve* est un belgicisme signifiant « tableau d'affichage »

¹⁶ En Annexes\C. Documents administratifs\Pédagogiques



Nous constatons une difficulté pour les étudiants de clôturer en dernière année leur Epreuve intégrée. Ceci explique la différence importante entre le nombre d'étudiants inscrits dans l'Unité d'enseignement de l'EI et le nombre d'étudiants effectivement diplômés. En effet, nombre d'entre eux la reportent à l'année suivante, voire abandonnent pour diverses raisons. Certains trouvent notamment un emploi avant d'avoir finalisé leur Epreuve intégrée. Pour remédier au mieux à cela, nous assurons désormais un suivi particulier des étudiants afin de favoriser la réussite de leur dernière épreuve (voir point 3.2 Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage).

CARACTÉRISTIQUES SOCIODÉMOGRAPHIQUES DES ÉTUDIANTS

En termes d'âge, la tranche 20-24 ans représente 32 % de l'ensemble des étudiants du Bachelier en Commerce extérieur, la tranche 25-29 ans représente 42 %, la tranche 30-34 ans représente 14 % et les 35 ans et plus représentent 12 %.

Pour ce qui est du genre, près de 60 % des étudiants sont des hommes pour un peu moins de 40 % de femmes.

Au niveau du statut des étudiants, une petite partie de notre population entrante dans la section Bachelier en Commerce extérieur est au chômage ; elle représente 23,21 %. Les chiffres récoltés auprès de nos étudiants indiquent qu'environ 50 % des étudiants entrants exercent une occupation professionnelle, et ce chiffre va en augmentant au cours du cursus ; en 2^e et 3^e, ils sont environ 60 % à travailler.

Sur nos étudiants entrants, 83,04 % possèdent un CESS. Ajoutons que 63,3 % des étudiants ont réalisé des études supérieures en haute école ou à l'université avant de s'inscrire dans le Bachelier en Commerce extérieur à l'EPFC.

TAUX DE RÉUSSITE

Le taux de réussite moyen pour la section Bachelier en Commerce extérieur de l'EPFC est de 57 %. Lorsque le nombre d'étudiants ayant abandonné¹⁷ est soustrait au nombre d'inscrits par UE, le taux de réussite moyen s'élève à 72,8 % .

Cette différence pourrait s'expliquer par la rigueur mise en place à l'EPFC concernant la notion d'abandon, laquelle est calculée par rapport à l'effectif présent dans les listes de présence aux 1^{er} et 5^e dixièmes de la formation.

¹⁷ Les étudiants étant absents aux 1^{er} et 5^e dixièmes de la formation sont considérés comme ayant abandonné.

ANALYSE DU PROGRAMME ÉVALUÉ EN REGARD DU RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION AEQES

1. L'ÉTABLISSEMENT MET EN ŒUVRE ET ACTUALISE UNE POLITIQUE POUR SOUTENIR LA QUALITÉ DE SES PROGRAMMES

1.1 POLITIQUE DE GOUVERNANCE

AU NIVEAU DE L'ÉTABLISSEMENT

Le Conseil d'administration (CA) de l'EPFC délègue la gestion journalière de l'établissement à la Direction générale. Le Conseil de direction se charge d'élaborer et de concrétiser les plans stratégiques à moyen et long terme. Pour mener à bien ses missions et veiller à la coordination des différents départements, le Conseil de direction se réunit chaque semaine.

La vision stratégique de l'EPFC, élaborée en 2016 en parallèle à la préparation du déménagement et intitulée « Plan horizon 2022 », vise l'objectif suivant : d'ici juin 2022, l'EPFC sera le partenaire naturel à Bruxelles pour un enseignement innovant à dimension humaine.

Pour cela, trois objectifs majeurs ont été adoptés, se divisant chacun en sous-objectifs abordés en termes de stratégies.

Ces trois objectifs principaux sont :

- Réussir l'intégration dans un bâtiment unique ;
- Offrir un enseignement de qualité reconnu par les étudiants, les membres du personnel, les employeurs, les institutions partenaires, le grand public ;
- Développer un enseignement en adéquation continue avec son environnement, inscrit dans une dynamique réactive et proactive.

Au niveau pédagogique, la Direction générale et les directions pédagogiques¹⁸ ainsi que la responsable du Service d'Aide à la Réussite et les conseillères pédagogiques se réunissent de manière régulière depuis septembre 2013. Ces réunions de coordination pédagogique sont sous-tendues par les objectifs suivants : développer les pédagogies actives, former les chargés de cours, harmoniser un certain nombre de procédures, établir des normes d'encadrement communes et échanger sur les bonnes pratiques initiées au sein de certaines sections en vue de leur implémentation éventuelle dans les autres sections.

Comme cela a été mentionné précédemment, l'institution a déménagé en 2017 vers un bâtiment unique. Cette opération de grande envergure s'est effectuée sous la responsabilité de la nouvelle direction générale.

Dans toute cette gouvernance, l'aspect qualité des enseignements occupe une place prioritaire.

¹⁸ Voir organigramme dans [Annexes\C. Documents administratifs\Ressources humaines](#)

VALEURS

Lors des enquêtes qualité réalisées dans le cadre de l'élaboration du Dossier d'Autoévaluation, il a été demandé aux étudiants (2^e et 3^e) ainsi qu'aux diplômés des deux années précédentes de sélectionner, parmi une liste, les concepts caractérisant le mieux pour eux la culture de l'EPFC. Les concepts sélectionnés sont « l'amélioration continue » (50 % des diplômés et 32 % des étudiants), « la réinsertion dans le monde professionnel » (60 % des diplômés, 37 % des étudiants) et « l'épanouissement personnel » (30 % des diplômés, 28 % des étudiants). Pour information, la liste proposait les concepts suivants : la performance, l'amélioration continue, l'épanouissement personnel, l'implication des étudiants, le dialogue, le respect, le souci de répondre à des besoins socio-économiques, l'écoute, la solidarité, l'autonomie et la réinsertion professionnelle.

Par ailleurs, comme expliqué précédemment, un travail de réflexion sur les valeurs de l'EPFC a pris place en son sein grâce à la mise sur pied d'un groupe de travail. Celui-ci a pour missions de définir les valeurs propres à l'établissement et d'établir une stratégie de communication liée à ces dernières. Pour rappel, les 5 valeurs « brutes » ayant été sélectionnées via un questionnaire adressé aux membres du personnel sont : « l'ouverture à la diversité », « l'apprentissage continu », « le bien-être social », « la qualité » et « la disponibilité ».

L'élection de ces valeurs démontre que l'EPFC s'inscrit pleinement dans les missions assignées à l'enseignement de promotion sociale, notamment en ce qui concerne l'épanouissement individuel et le bien-être social relevés tant par les membres du personnel que par les étudiants. La centralité du concept de (ré)insertion professionnelle se reflète également dans le taux de mise à l'emploi qui se situe à 85 % selon l'enquête adressée aux diplômés de l'EPFC.

De plus, la prépondérance accordée aux valeurs d'amélioration continue et de qualité témoigne d'une culture qualité sous-jacente présente tant chez les membres du personnel que chez les étudiants, qui se considèrent eux-mêmes comme dans une perspective d'évolution perpétuelle.

COLLABORATIONS

L'établissement s'appuie par ailleurs sur différentes collaborations pour atteindre ses objectifs pédagogiques :

- Le service social Promofoir ;
- Le Fonds Social Européen ;
- L'ULB et BECI ;
- Bruxelles Formation, Actiris, CBC Banque et Assurance ;
- Les partenaires internationaux pour les cours de langues : Chine, Russie, Japon, Corée...
- Les contacts avec les entreprises par le biais des maîtres de stage et des jurys externes.

MODALITES DE PARTICIPATION DES ETUDIANTS DANS LES ORGANES CONSULTATIFS

Actuellement, la représentation étudiante se concrétise essentiellement à travers la démarche Qualité. Il est en effet difficile de constituer une réelle délégation étant donné l'éclatement des parcours des étudiants qui, dès lors, ne s'identifient pas à un groupe-classe en particulier.

Les étudiants ont été représentés au sein de la CAE lors des réunions préparatoires et transversales. Tant pour le personnel de l'établissement que pour les étudiants, ces réunions ont été des moments privilégiés d'échanges et de réflexion. En outre, la prise en compte de l'avis des étudiants au travers des enquêtes de satisfaction a guidé en grande partie la méthodologie de l'exercice d'évaluation.

Néanmoins, un processus d'évaluation des enseignements par les étudiants (EEE) se met progressivement en place. Pour des raisons de faisabilité, le Conseil de Direction a opté pour une évaluation par cursus, impliquant de soumettre le questionnaire une seule fois par cohorte d'étudiants. Chaque cursus sera donc *in fine* évalué par l'ensemble des étudiants de la section tous les trois ans. Suite à différents tests réalisés auprès d'enseignants et d'étudiants volontaires, la Cellule d'Accompagnement Pédagogique a comme mission de retravailler le processus afin d'en améliorer les faiblesses. Le premier bachelier qui devait faire l'objet de cette EEE à l'EPFC était le Bachelier en Informatique de gestion. Les étudiants devaient être testés en classe via la procédure de lecture optique (en présentiel). Malheureusement, suite à la crise sanitaire, cette évaluation n'a pas pu être réalisée. Les évaluations de l'ensemble des bacheliers devraient être reprogrammées prochainement, afin qu'elles puissent se dérouler selon un planning précis s'étalant sur les années à venir.

ACTIONS

- 2.4.1 Au niveau de l'établissement : poursuivre le travail de définition des cinq valeurs-clés élues et développer une stratégie de communication tant interne qu'externe. Cette communication aurait comme objectif de fédérer au niveau interne et de renforcer la bonne réputation de l'EPFC en externe en mettant en exergue ses spécificités.

2.5 GESTION DE LA QUALITÉ

Les procédures liées à la réalisation du dossier d'autoévaluation sont gérées de la manière suivante :

- Durant l'année académique qui précède la remise du dossier (si possible), tous les étudiants de la section sont associés à l'évaluation du cursus audité au travers de questionnaires d'enquête qui ciblent respectivement les étudiants de 1^{er} niveau (« nouveaux étudiants »), les étudiants des 2^e et 3^e niveaux et, enfin, les étudiants diplômés. Préalablement à la passation de ces questionnaires, les objectifs et les différentes étapes de la démarche qualité sont brièvement explicités aux étudiants par la coordonnatrice qualité. En outre, les étudiants sont sollicités pour participer aux réunions de la CAE via une séance d'information.
- Durant la phase d'élaboration du dossier, les membres de la CAE (dont 5 étudiants et 2 diplômés) se réunissent régulièrement. Ces réunions font l'objet d'une préparation en amont réalisée individuellement par chacun d'eux et aboutissant à une mise en commun, base de l'ordre du jour des réunions.

Si la direction et l'équipe pédagogique du cursus audité constituent les principales parties concernées par le processus qualité, d'autres départements sont impliqués dans celui-ci compte tenu du mode d'organisation de l'établissement.

Soucieux de promouvoir une politique cohérente et pérenne de la gestion de la qualité au sein de l'établissement, le Conseil de direction a pris la disposition suivante : les directions pédagogiques et les responsables des services à visée pédagogique se réunissent de manière régulière et elles intègrent dans leur réflexion collective la gestion de la qualité. Ces réunions de coordination pédagogique constituent un premier pas vers une démarche Qualité globale à tout l'établissement.

Afin d'appuyer leurs réflexions, un travail d'analyse comparative entre l'EPFC et les établissements concurrents a été réalisé en 2019 en se basant sur les rapports AEQES et les analyses transversales publiés. Ce travail de comparaison avait comme objectif de mettre en évidence des bonnes pratiques afin d'énoncer des recommandations globales pour l'EPFC.

Par ailleurs, depuis 2010 — date du premier audit pour l'EPFC — l'ensemble du personnel est informé de l'avancement des différents exercices d'évaluation dans une rubrique de l'extranet dédiée à ce sujet. Cet outil concourt à la diffusion progressive d'une culture qualité au sein de l'établissement. Depuis juin 2016, un onglet Qualité a été créé sur le site internet de l'EPFC. Y sont accessibles différentes informations, notamment les plans d'actions et les rapports des experts relatifs aux bacheliers déjà évalués.

En outre, indépendamment de l'exercice d'évaluation actuel, l'EPFC s'est doté depuis 1993 d'outils statistiques destinés à mieux cerner les profils de ses étudiants pour faire évoluer ses structures :

- Portrait statistique — réalisé chaque année depuis 1993 ;
- Enquête sur le devenir des diplômés — réalisée chaque année depuis 2007, d'abord par SONECOM et reprise ensuite par le Département Etudes et Projets de l'EPFC depuis 2016.

À l'occasion de la rentrée 2019, plusieurs changements dans l'organigramme ont eu des répercussions directes sur la mise en place des démarches qualité au sein de l'EPFC. Ces changements concernent :

- La désignation d'une nouvelle coordinatrice qualité à mi-temps, assistée par une personne en charge d'un quart-temps dédié à la qualité.
- Le départ de la Directrice pédagogique du Bachelier en Commerce extérieur, remplacée par le Directeur administratif qui avait notamment la Qualité dans ses missions. Ce dernier cumule désormais les deux fonctions.
- Le changement de direction du Département Études et Projets (en ce compris le secteur statistiques).

Cette organisation particulière (cumul de fonctions administrative et pédagogique par un même directeur) avait notamment comme objectif de faciliter le plus possible la prise en main de la qualité par la nouvelle coordinatrice malgré les changements internes au niveau des directions. Cette dernière a pu prendre le temps de s'approprier les procédures instaurées par ses prédécesseurs et a travaillé dans l'objectif de faciliter l'appropriation de la démarche qualité par l'ensemble des acteurs concernés, notamment grâce à une réorganisation des fichiers numériques accessibles au personnel administratif.

ACTIONS

2.4.2 Poursuivre la coordination pédagogique entre les différentes directions pédagogiques en y amenant de façon récurrente les enjeux et actions qualité ; celle-ci facilitant la mise en œuvre des actions d'amélioration transversale.

Ce dossier d'autoévaluation apportera, tout comme les dossiers des bacheliers en Informatique de gestion, en Relations publiques, en Assurances et en Comptabilité, des informations pertinentes et éclairantes pour l'ensemble de l'établissement.

1.3 ÉLABORATION, PILOTAGE ET RÉVISION PÉRIODIQUE DU PROGRAMME

1.3.1. PROCESSUS D'ÉLABORATION, DE PILOTAGE ET DE RÉVISION DU PROGRAMME

Au sein de l'EPS, la principale instance chargée de l'élaboration des programmes est le Conseil général de l'EPS. Ce Conseil général est composé d'un président, de trois vice-présidents, de vingt-huit membres effectifs et de vingt-huit membres suppléants. Outre le Directeur général de l'Enseignement non obligatoire et de la Recherche scientifique et l'Inspecteur chargé de la coordination du service inspection de l'EPS, siègent au sein de cette instance des représentants des différents réseaux d'enseignement, des représentants du personnel directeur et enseignant, des représentants des étudiants, des représentants des organisations syndicales ainsi que des représentants des milieux économiques et sociaux¹⁹.

Constitués par le Conseil général, des groupes de travail sectoriels ont pour mission d'élaborer le dossier pédagogique de section²⁰ ainsi que les dossiers pédagogiques relatifs aux unités d'enseignement²¹.

L'EPS délivre des titres de l'enseignement supérieur qui sont soit correspondants à ceux du plein exercice, soit spécifiques à l'EPS si le titre n'existe pas dans le plein exercice. La correspondance avec le plein exercice implique que l'ensemble des compétences et des acquis d'apprentissage visés par le titre aient été établis conformément aux profils de compétences élaborés par l'ARES.

Dans les deux cas de figure, le Conseil général transmet pour approbation l'ensemble du dossier pédagogique à la chambre thématique des Hautes Écoles et de l'Enseignement supérieur de Promotion Sociale²² soit pour solliciter la correspondance soit pour solliciter l'équivalence de niveau. Si la chambre thématique marque son accord, l'avis conforme est ensuite transmis par l'ARES au Conseil général. Ce dernier communique le dossier au Gouvernement en vue de l'établissement d'un arrêté ministériel.

Le Conseil général peut initier le processus de révision d'un programme :

- consécutivement à la demande conjointe des réseaux d'enseignement ;
- préalablement à l'exercice de l'audit qualité si, durant la phase d'audit interne, les établissements organisant le programme audité estiment nécessaire cette révision ;
- suite à l'analyse transversale publiée par l'AEQES, le Conseil général peut décider de la révision du programme évalué et informera alors le groupe de travail sectoriel de ses nouvelles missions.

Le Bachelier en Commerce extérieur est un titre correspondant à celui du plein exercice ; son dossier pédagogique a été approuvé par le Gouvernement de la Communauté française en juillet 2009.

Un Groupe de travail est actuellement chargé de la révision des programmes et de la rédaction du nouveau dossier pédagogique du Bachelier en Commerce extérieur.

¹⁹ Pour plus de détails sur la composition du Conseil général, se référer à l'article 80 du Décret du 16 avril 1991 qui organise l'EPS.

²⁰ Le dossier pédagogique de section décrit les finalités du cursus, liste l'ensemble des unités d'enseignement et fixe les modalités de capitalisation de ces dernières.

²¹ Le dossier pédagogique d'une UE comporte au minimum les capacités préalables requises, l'horaire de référence minimum avec la part d'autonomie qui peut être utilisée par chaque établissement sans modifier la certification, le programme ainsi que les acquis d'apprentissage à réussir à l'issue de l'UE, le profil des chargés de cours et des recommandations pratiques relatives à la constitution des groupes.

²² Article 37, § 2 du décret Paysage.

L'EPFC est associé à ce processus via la participation d'un professeur désigné pour y prendre part. Suite aux réunions pédagogiques de section, le positionnement de l'ensemble des professeurs de la section par rapport au dossier pédagogique peut ainsi être pris en compte et transmis dans le cadre de ce Groupe de travail.

De plus, la directrice générale siège au Conseil général et représente l'EPS au sein de la chambre thématique des Hautes Écoles et de l'EPS.

1.3.2. ÉVALUATION DES ENSEIGNEMENTS ET DU PROGRAMME

L'évaluation de la qualité des enseignements est essentiellement fondée, d'une part, sur les visites en classe réalisées par les directions pédagogiques et, d'autre part, sur les visites des inspecteurs de la Communauté française qui, outre le contrôle du respect des prescrits légaux, vérifient le niveau des études.

En outre, l'évaluation des maîtres de stage en entreprise et les entretiens entre ces derniers et les coordinateurs de stage de la section constituent également une source indirecte d'évaluation des enseignements.

Par ailleurs, un mécanisme d'évaluation de la qualité des enseignements par les étudiants (EEE) est en train de se déployer au sein de l'EPFC. Pour des raisons de faisabilité et suite à l'expérience pilote réalisée dans le Bachelier en Relations publiques en 2016, le Conseil de Direction a opté pour une évaluation par cursus, impliquant que chaque cohorte d'étudiants réponde au questionnaire une fois durant sa formation. Chaque cursus sera donc *in fine* évalué par tous les étudiants de la section une fois tous les trois ans. Le Département Études et Projets et la Cellule d'accompagnement pédagogique ont travaillé en collaboration, avec l'appui de la Commission de coordination pédagogique, afin de créer un questionnaire valide et pertinent et de déterminer les modalités les plus adéquates pour le soumettre aux étudiants. Le recours au système de questionnaire papier, soumis en présentiel et encodé via lecture optique grâce à la plateforme Moodle a été retenu. Les enseignants et les étudiants ont ensuite été impliqués via une phase de prétest suite à laquelle leurs commentaires ont été recueillis.

Le premier cursus à expérimenter ce questionnaire (prévu initialement en mars 2020, repoussé suite à la crise sanitaire du covid-19) sera le Bachelier en informatique de gestion. Cette première expérience permettra de mettre en évidence les faiblesses et problèmes générés par le processus tel que prévu initialement. Suite à ces constats, les sessions d'EEE pour les différents bacheliers seront planifiées et mises en œuvre.

Le recours à un mécanisme systématique d'évaluation des enseignements par les étudiants devrait permettre de mutualiser les démarches qualité découlant des audits programmés par l'AEQES. En effet, les résultats de ces enquêtes devraient pouvoir servir d'indicateurs statistiques exploitables tels quels dans l'élaboration des dossiers d'autoévaluation et d'avancement à remettre à l'AEQES. Les ressources seraient donc mises en commun, allégeant la charge de travail tant des personnes directement impliquées dans les processus d'audits qualité que des étudiants qui ne se verraient plus administrer une multitude de questionnaires dont les objectifs respectifs ne sont pas toujours bien compris.

Finalement, les questionnaires de satisfaction sur lesquels la CAE se fonde pour réaliser ce rapport d'autoévaluation font apparaître que les étudiants des 2e et 3e années sont globalement satisfaits de leur formation au sein de l'EPFC (80 %) et qu'ils referaient aujourd'hui le même choix (75 %). Des taux de satisfaction très élevés se retrouvent chez les diplômés (100 % pour les deux questions). Par ailleurs, ces derniers estiment que leur employeur se montre globalement satisfait du bagage acquis durant la formation (100 %).

ACTION

- 2.3.5 Replanifier l'évaluation des enseignements par les étudiants du Bachelier en informatique de gestion et étendre le processus au sein de tous les bacheliers.

1.4. INFORMATION ET COMMUNICATION INTERNE

L'information et la communication interne ont été divisées en 3 points :

- **La communication institutionnelle**, gérée par le Département Communication ;
- **La communication au sein de la section**, entre direction pédagogique, secrétariat et chargés de cours ;
- **La communication vers les étudiants.**

COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE

Le personnel administratif et enseignant dispose d'outils de communication interne spécifiques :

- une adresse mail @epfc.eu ;
- un extranet ;
- une newsletter hebdomadaire ;
- des valves en salle des professeurs ;
- un casier individuel dans la salle des professeurs ;
- des réunions internes de communication.

L'objectif global est de communiquer vers l'ensemble du personnel pour que chacun de ses membres se sente relié à la communauté de travail constituée par l'établissement, y comprenne son rôle et sa responsabilité et s'y sente valorisé comme travailleur et comme personne.

Le département Communication s'attelle à développer une culture et des valeurs communes, à promouvoir une image positive afin d'augmenter la cohésion de groupe.

Un flash info hebdomadaire est envoyé à l'ensemble des membres du personnel afin de les informer des nouveautés animant l'EPFC et ses différentes parties prenantes.

Dans cette optique de cohésion, une Assemblée générale est également organisée annuellement, à laquelle tous les membres du personnel sont conviés ; elle est généralement suivie d'une fête du personnel. Les nouveaux engagés de l'année sont également accueillis à l'occasion d'un drink d'accueil. D'autres événements festifs ont lieu durant l'année, comme un petit-déjeuner de rentrée pour le personnel administratif. Du point de vue de l'identité graphique, une charte graphique est diffusée et le logo ainsi que des documents modèles avec l'en-tête de l'établissement sont téléchargeables sur l'extranet.

Il existe également un WIKI accessible depuis l'extranet, outil collaboratif à l'attention principalement des personnels administratifs et qui reprend la plupart des procédures et informations à connaître. Les conférences organisées dans le cadre des « Midis de l'Astro » (détaillés ultérieurement) peuvent également être des vecteurs de communication institutionnelle.

Par ailleurs, et pour la première fois à l'EPFC, une « cérémonie des diplômés » a été organisée le 24 octobre 2019 sur le Campus de la Plaine de l'ULB. Les étudiants de la promotion 18-19, issus de l'ensemble des formations certificatives de l'EPFC, ont pu recevoir en toge et mortier et avec fierté un diplôme provisoire lors de cette soirée riche en émotions.

COMMUNICATION AU SEIN DE LA SECTION

Les principales parties prenantes de la section du Bachelier en Commerce extérieur sont :

- Les étudiants
- Les chargés de cours
- La Direction pédagogique
- Le secrétariat pédagogique
- Les représentants du monde professionnels : maîtres de stage, jury externe...

Communication entre membres du personnel

Les entretiens de recrutement des nouveaux chargés de cours sont menés conjointement par le département des ressources humaines (DRH) et la direction pédagogique.

Une fois le chargé de cours engagé, il se voit attribuer un référent au sein du DRH qui gèrera son dossier et répondra à toutes ses sollicitations d'informations.

Dans un second temps, le chargé de cours est accueilli par le directeur pédagogique qui lui fournit, d'une part, des informations d'ordre pratique (visite du bâtiment, tenue des listes de présences, reproduction des supports de cours, utilisation de l'extranet...) et, d'autre part, des informations d'ordre pédagogique (utilisation de la plateforme pédagogique Moodle, remise du dossier pédagogique de la section et du dossier de l'UE dont il aura la charge, calendrier des évaluations finales...). Cette procédure est détaillée et appliquée sous forme de check-list. Par la suite, les échanges d'informations se font prioritairement par mail, conversations formelles et informelles.

Les échanges entre certains chargés de cours sont fréquents — par exemple entre les chargés de cours titulaires de l'encadrement des stages et de l'encadrement des épreuves intégrées — sans toutefois s'étendre à l'ensemble des chargés de cours de la section.

Depuis 2019, des réunions de coordination de section, animées par le Directeur, sont instaurées. La fréquence de ces réunions a augmenté suite à la crise sanitaire du covid-19 et à la mise en place de l'enseignement à distance. Ces réunions se déroulaient alors virtuellement, ce qui a permis à un nombre plus important de chargés de cours d'y participer par comparaison à lorsqu'elles avaient lieu en présentiel.

ÉVALUATION

La phase d'autoévaluation a fait apparaître un manque d'échanges entre les chargés de cours, en raison notamment de l'incompatibilité de leurs disponibilités. En effet, la plupart d'entre eux sont des experts, c'est-à-dire des personnes issues du monde professionnel, spécialisées dans une matière et dispensant quelques heures de cours en sus de leur occupation professionnelle principale. Il apparaît également que le déménagement dans le bâtiment unique a eu l'effet inverse que celui escompté au niveau de la communication entre professeurs puisque ceux-ci semblent plus dispersés et se croisent moins que lorsque les implantations, réparties dans Bruxelles, étaient plus petites et plus intimes.

La section fonctionne et l'information circule, néanmoins il est opportun de faire se rencontrer officiellement les différents chargés de cours, et ce afin de faciliter l'intégration des nouveaux arrivés dans la section, mais aussi de renforcer la coordination entre les différents cours. Pour ce faire, la Direction a instauré des réunions de coordination pédagogique systématiques. Le lien entre la Direction et les chargés de cours va également être facilité grâce à la désignation d'une personne en charge de la coordination de section qui fera office de personne relais. Les missions de ce Coordinateur de section auront comme objectif de maintenir la collaboration, d'assurer la cohérence des différentes activités organisées et de veiller au suivi des décisions prises en lien avec la gestion de la section.

Communication vers les étudiants

Différents supports de communication sont utilisés :

- Le site de l'EPFC ;
- Les valves (virtuelles) de la plateforme pédagogique Moodle ;
- Les valves (physiques) liées à la section,
- Le règlement d'ordre intérieur de la section (ROI) ;
- Les mails émanant de la direction, du secrétariat pédagogique ou des chargés de cours ;
- L'envoi de SMS par le secrétariat pédagogique pour informer les étudiants de l'absence d'un chargé de cours ;
- Une permanence est assurée 3 matinées, 3 après-midis et un soir par semaine par la secrétaire pédagogique.

En début de première année et depuis la rentrée 2019, une séance d'information est organisée à l'intention des nouveaux étudiants.

En outre, les étudiants peuvent solliciter à tout moment un rendez-vous avec la direction.

ÉVALUATION

D'après les réponses des étudiants aux questionnaires, nous observons que les valves physiques sont délaissées (66 % d'évaluations négatives) au profit de la plateforme pédagogique Moodle, jugée comme globalement satisfaisante par environ 68 % des étudiants. Ceci semble attester d'une augmentation progressive de son utilisation, reflétant la volonté de l'établissement de centraliser les informations sur la plateforme numérique.

Pourtant, bien que le taux d'utilisation de Moodle augmente, la CAE note que la plateforme n'est pas utilisée par tous les étudiants de la section Bachelier en Commerce extérieur puisque certains ne s'y connectent jamais. Il pourrait être pertinent de présenter la plateforme Moodle et ses principales fonctionnalités dès la rentrée scolaire en première année de manière plus formelle et intense, pour favoriser la prise en main de cet outil par l'ensemble des étudiants. Le CAP met également à disposition des étudiants depuis peu une capsule vidéo et différentes ressources explicatives sur l'utilisation de Moodle. Durant le confinement lié à la crise sanitaire, le Service d'aide à la réussite a aussi fourni des conseils et de nombreuses ressources en ligne à l'attention des étudiants dans le cadre de l'enseignement à distance (par exemple, des capsules vidéos).

Ce constat résulte probablement également d'un manque encore persistant d'intégration de Moodle dans les pratiques communicationnelles et pédagogiques des chargés de cours de la section. En effet, les enseignants ne semblent pas tous alimenter la plateforme en contenus de façon égale. Pour que cette plateforme remplisse complètement ses missions, il faudrait que l'ensemble des chargés de cours l'alimente en contenu (mise en ligne des supports de cours, des exercices, des corrections...) et recoure de manière privilégiée à son interface de communication (envoi de mails, dépôt de travaux...). En outre, de son côté, le secrétariat pédagogique doit poursuivre l'exploitation de cet outil en y publiant les résultats des épreuves finales et les formulaires de prises de rendez-vous pour les inscriptions.

Il faut noter que les enquêtes étudiants ont eu lieu avant la crise sanitaire. Le confinement a, en effet, entraîné une évolution rapide de la situation. Les professeurs ont été amenés à utiliser Moodle de façon beaucoup plus systématique et intensive.

Cette transition s'est déroulée avec l'aide de la Cellule d'accompagnement pédagogique pour les chargés de cours et du Service d'aide à la réussite pour les étudiants, qui ont tous deux tenté de former au mieux et le plus rapidement possible professeurs et étudiants à l'utilisation de ces technologies. Le taux de fréquentation de Moodle a d'ailleurs doublé à partir du 13 mars 2020.

Un nouveau programme de formation à l'utilisation de Moodle est dorénavant et déjà prévu pour août 2020.

Les étudiants sont également mitigés quant à la qualité du site internet, qui obtient 48 % de réponses négatives chez les nouveaux étudiants et 50 % chez les étudiants de 2^e et 3^e années. Ce constat avait déjà été soulevé précédemment à l'occasion des audits de l'AEQES, ce qui a motivé une révision complète de la configuration structurelle et esthétique du site. La mise en ligne du site révisé devrait s'opérer en juin 2020.

Par ailleurs, pour 50 % des étudiants de 1^{re} année, la disponibilité du secrétariat pédagogique n'est pas satisfaisante et 40 % ne s'estiment pas satisfaits des réponses apportées à leurs questions. Ces scores sont similaires chez les étudiants des 2^e et 3^e années.

La procédure d'inscription obtient également un faible score sur différents aspects chez les nouveaux étudiants : 69 % de réponses négatives pour les informations présentes pour le site, 66 % pour le système de prise de rendez-vous et 66 % pour le temps d'attente. Il est cependant important de noter que la procédure d'inscription, certes complexe, est soumise à de nombreuses contraintes administratives et est sans cesse évaluée et adaptée après chaque session selon les constats effectués. La procédure d'inscription au Bachelier en Commerce extérieur a d'ailleurs fortement évolué depuis 2019 avec l'ajout d'une séance d'information obligatoire préliminaire aux démarches de tests d'entrée et d'inscription.

En outre, la majorité des étudiants de 2^e et 3^e se considèrent comme mal informés à propos de l'implication des UE déterminantes ou non-déterminantes (52 % de réponses négatives pour les 2^e et 56 % pour les 3^e) et quant aux possibilités de dispenses et à la valorisation des acquis de l'expérience (52 % de réponses négatives pour les 2^e et 64 % pour les 3^e). Par ailleurs, les étudiants de 3^e année se sentent également mal informés sur le schéma de capitalisation (52 % de réponses négatives), contrairement aux étudiants de 2^e année (41 % de réponses négatives). Ces dispositifs sont pourtant explicités dans le ROI et lors de la séance d'informations aux étudiants de 1^{re} année. Compte tenu des enjeux liés à la bonne compréhension de ces mécanismes, la piste d'amélioration envisagée est d'insister sur ces aspects de la formation lors de la séance d'information de rentrée, et d'organiser également des séances d'information à la rentrée pour les 2^e et 3^e années.

ACTIONS

- 2.1.1 Désigner un coordinateur de section et clarifier ses missions (notamment : animer, préparer et faire le suivi des réunions de coordination de section en collaboration avec la Direction)
- 2.1.2 Organiser au minimum 2 réunions de coordination de section par an avec organisation claire et systématique
- 2.3.1 Réitérer et renforcer l'organisation de séances d'information de rentrée pour les nouveaux étudiants et pour les étudiants de chacune des années : insister sur les différents enjeux majeurs de leur cursus (Moodle, UE [non —]déterminantes, VAE, schéma de capitalisation, passerelles...)
Communiquer clairement en amont les modalités d'organisation et les objectifs de cette séance d'information
- 3.1.1 Alimenter systématiquement la plateforme pédagogique Moodle en contenus de cours

- 3.1.2 Chaque rentrée académique, un professeur est désigné par la Direction pour organiser une séance de cours avec les étudiants dédiée à l'exploration de Moodle
- 3.1.3 Mise à disposition des étudiants et communication concernant la capsule vidéo explicative sur l'utilisation de Moodle

2. L'ÉTABLISSEMENT A DÉVELOPPÉ ET MET EN ŒUVRE UNE POLITIQUE POUR ASSURER LA PERTINENCE DE SON PROGRAMME

2.1 APPRÉCIATION DE LA PERTINENCE DU PROGRAMME

2.1.1 Spécificités du cadre légal

Le processus du cadre légal a été présenté au point 1.3.1. *Processus d'élaboration, de pilotage et de révision.*

Dans le cadre de certification de l'enseignement supérieur, le programme s'inscrit au niveau 6.

Le profil professionnel présenté en annexe permet de prendre connaissance des acquis d'apprentissages visés.

ÉVALUATION

L'atteinte du niveau 6 de certification est vérifiée grâce au travail final d'Épreuve intégrée, qui fait appel aux compétences d'analyse critique et aux compétences communicationnelles écrites et orales. D'autres travaux d'analyse sont également proposés au cours du cursus. Le questionnaire aux étudiants montre que les étudiants et les diplômés considèrent avoir globalement acquis les *soft skills* nécessaires à la pratique professionnelle. Cependant, la CAE estime que de nombreux étudiants démontrent d'importantes lacunes, essentiellement au niveau de la communication et de l'argumentation, et ce encore au moment de la remise du travail d'Épreuve intégrée.

Afin de favoriser la progression des étudiants dans ces domaines, plusieurs pistes d'actions sont envisagées. Premièrement, le cours de communication (ICOM) n'est donné qu'en fin de 3^e année, car il a pour objectif d'accompagner l'étudiant dans la réalisation de son Épreuve intégrée. Cependant, la CAE estime que l'acquisition de ces compétences est nécessaire dès la première année, principalement dans le cadre de la réalisation de travaux. De ce fait, la CAE souhaiterait que le cours d'ICOM puisse se donner dès la première année.

En outre, à partir de la rentrée 2020, un cours de français-production écrite sera organisé spécifiquement pour les étudiants présentant des faiblesses dans la structuration de l'écrit.

Par ailleurs, la CAE propose d'augmenter, au sein des cours, le nombre de travaux et d'exercices faisant appel au raisonnement et à l'argumentation. Cette démarche a déjà été initiée dans le cadre des réunions de coordination durant l'année 2019-2020 et est à renforcer. Les sources bibliographiques doivent également être rendues disponibles pour chaque UE, afin que les étudiants disposent des ressources nécessaires pour approfondir leurs connaissances et pour réaliser des recherches complémentaires.

ACTIONS

1.4.1 Avancer le cours d'ICOM en première année

1.4.2 Orienter les étudiants vers un perfectionnement en français (cours français-production écrite) si :

- Les résultats obtenus au test d'entrée en français sont faibles
- Le niveau de français est jugé faible dans la rédaction de motivation lors de l'entretien d'entrée
- Les résultats au cours d'ICOM sont faibles

- 1.5.1 Identifier les UE où il est possible de travailler le raisonnement et l'argumentation puis, dans ces cours-là, organiser minimum une activité permettant de développer et d'évaluer ces aptitudes
- 1.5.2 Rendre disponible via Moodle ou insérer dans les syllabi une fiche reprenant les sources bibliographiques sur lesquelles se basent les matières de cours de chaque UE

2.1.2 Prise en compte des besoins et attentes des parties prenantes

La CAE a déterminé quelles sont, selon elle, les parties prenantes du programme :

- Les étudiants
- Les professeurs
- Le personnel administratif
- Les membres de la Direction
- Les membres externes du Jury d'Épreuve intégrée
- Les employeurs, maîtres de stages et autres représentants du monde professionnel
- Les associations professionnelles (COMEOS, FEB, AWEX, BECI, FSE, ...)
- Les organismes institutionnels (CG, ARES, FWB...)

Les besoins des parties prenantes internes ont été récoltés via le questionnaire pour les étudiants et via le recueil de feed-backs et l'organisation de réunions internes pour les professeurs et les membres du personnel administratif.

Sur le plan externe, les procédures d'élaboration et de révision du programme au sein de l'EPS permettent de mieux prendre en compte les constatations émises par les employeurs, les chargés de cours, les étudiants et anciens étudiants, elles-mêmes relayées lors des évaluations organisées par l'AEQES. Ces procédures sont décrites au 1.3.1. *Élaboration, pilotage et révision périodique du programme*. Par ailleurs, les professeurs experts et actifs professionnellement permettent de relayer au sein de la section la réalité des besoins du terrain. Cette expertise est perçue comme une force au sein de la CAE. En outre, les stages représentent l'occasion d'obtenir un retour sur l'adéquation des aptitudes des étudiants de l'EPFC aux exigences du monde du travail. Il serait pertinent de systématiser la formalisation des informations apportées par les rapports et évaluations des stages sous forme d'une synthèse générale, et d'exploiter cette dernière de façon pertinente pour le pilotage de la section.

Par ailleurs, les liens avec les partenaires extérieurs consistent essentiellement en des sollicitations dans le cadre d'événements, de conférences internes ou lors du recrutement de stagiaires provenant de l'EPFC.

ÉVALUATION

Le questionnaire aux diplômés met en évidence que les compétences acquises durant leur formation sont suffisantes pour leur pratique professionnelle.

Cependant, les étudiants et les diplômés relèvent que l'apprentissage de l'utilisation de logiciels ERP (SAP) et du digital marketing n'est pas suffisamment développé dans la formation.

Ils auraient également souhaité avoir la possibilité de choisir d'autres langues (espagnol, chinois, allemand) plutôt que celles proposées par l'EPFC (anglais et néerlandais).

Bien que cela ne concerne pas directement la section du Bachelier en Commerce extérieur, l'EPFC propose pourtant un catalogue considérable de formations en langues accessibles à toute personne désireuse d'apprendre une langue étrangère autre que l'anglais et le néerlandais (allemand, arabe, chinois, espagnol, italien, japonais, portugais, russe, suédois et turc).

ACTIONS

- 1.2.1 Créer un cours orienté progiciels de gestion ERP (tels que SAP)
- 1.2.2 Intégrer du digital marketing dans le cursus
- 2.2.2 Systématiser la rédaction d'une synthèse de stages en fin d'année académique comme outil à exploiter par l'équipe pédagogique
- 1.3.8 Encourager les étudiants qui souhaitent apprendre une autre langue étrangère que l'anglais et le néerlandais à s'inscrire dans un module de cours organisé par le département Langues de l'EPFC

2.1.3 Articulation du programme avec les milieux socioprofessionnels

Le champ d'activité, les tâches ainsi que les débouchés à l'issue du programme sont définis dans le profil professionnel établi par le Conseil général de l'EPS.

Champ d'activité :

Le bachelier en Commerce extérieur contribue au développement national et international durable de l'entreprise par la commercialisation de biens et/ou de services sur les marchés étrangers et l'optimisation des achats dans un contexte de mondialisation.

Il/elle est chargé(e), dans le respect des prescriptions légales et des préoccupations éthiques, environnementales et sociétales, de mettre en œuvre les choix stratégiques et de coordonner les opérations internationales entre les différentes fonctions de l'organisation et/ou les partenaires extérieurs.

Le bachelier en Commerce extérieur :

- *collecte tout type d'information sur les marchés étrangers et il renseigne le système d'information pour faciliter la prise de décision stratégique ;*
- *recherche, détecte les opportunités d'achats et de ventes de biens et/ou de services à l'international et prospecte les marchés cibles ;*
- *prépare, négocie, réalise les opérations d'import-export et en assure le suivi ;*
- *conduit ces actions en respectant des objectifs de rentabilité et de satisfaction de la clientèle ;*
- *identifie les opportunités d'affaires.*

Par la polyvalence de son métier, le bachelier en Commerce extérieur est à même d'évoluer dans de très nombreux domaines professionnels, dans un contexte multilingue et multiculturel. Il peut travailler pour tout type d'entreprise ou d'organisation, industrielle, commerciale ou de services et plus spécifiquement pour des sociétés de négoce, de distribution, des prestataires de services de douane ou de transport et logistique, des organismes de conseil, des sociétés de services d'accompagnement à l'international ou encore des organisations européennes et internationales. Il peut aussi créer sa propre entreprise d'import-export.

Tâches :

S'insérer dans son milieu professionnel et s'adapter à son évolution

- *Travailler, tant en autonomie qu'en équipe dans le respect de la culture de l'entreprise ;*
- *Collaborer à la résolution de problèmes complexes avec méthode, rigueur, proactivité et créativité ;*
- *Adopter une attitude éthique et respecter les règles déontologiques ;*
- *Développer une approche responsable, critique et réflexive des pratiques professionnelles et de ses projets d'affaires ;*
- *Cultiver l'ouverture multiculturelle et intégrer l'approche de la responsabilité sociétale des entreprises ;*
- *Identifier ses besoins de développement et s'inscrire dans une démarche de formation permanente ;*

Communiquer : écouter, informer et conseiller les acteurs, tant en interne qu'en externe

Par sa connaissance et sa pratique des langues et dans un contexte multiculturel :

- *Présenter, par écrit et oralement, un plan d'action commerciale ;*
- *Gérer les relations commerciales en pratiquant l'écoute et l'empathie et créer des collaborations ;*
- *Négocier avec les différents acteurs ;*
- *Concevoir et orienter les messages de communication en fonction des interlocuteurs et de la situation ;*
- *Défendre son projet avec conviction et enthousiasme ;*
- *Constituer et entretenir un réseau de contacts.*

Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres au commerce extérieur

- *Conduire et gérer des études de marché ;*
- *Mener des activités de prospection et évaluer les risques pays/clients ;*
- *Mettre en œuvre un marketing stratégique et opérationnel adapté en intégrant la dimension multiculturelle et les différentes contraintes de l'environnement ;*
- *Utiliser des logiciels et outils informatiques adéquats ;*
- *Rencontrer les prescriptions légales nationales et internationales ;*
- *Préparer, négocier et conclure une vente et un achat.*

Analyser les données utiles à la réalisation de sa mission en adoptant une démarche systématique

- *Comprendre et anticiper l'évolution économique, légale, géopolitique et culturelle des marchés en identifiant les indicateurs pertinents de veille ;*
- *Dépouiller, trier, synthétiser et interpréter les résultats d'études de marché ;*
- *Effectuer un diagnostic stratégique de la situation commerciale de l'entreprise et de son environnement international et faire des recommandations d'importation ou d'exportation ;*
- *Identifier tous les documents nécessaires aux opérations de commerce international et les mécanismes de financement et de paiement à l'international ;*
- *Évaluer la rentabilité des actions commerciales ;*
- *Visualiser les flux de produits et d'information et optimiser l'acheminement des marchandises dans la chaîne d'approvisionnement.*

S'organiser : structurer, planifier, coordonner, gérer de manière rigoureuse les actions et les tâches liées à sa mission.

- *Planifier les différentes étapes liées à l'élaboration d'une stratégie import-export ;*
- *Coordonner les études de marché ;*
- *Collaborer avec les services finance, achat et logistique, production, qualité et service après-vente ;*
- *Veiller à la bonne réalisation des opérations de douanes, de transport et de réception et expédition des marchandises ;*
- *Assurer le suivi des contacts clients, fournisseurs et prestataires de services ;*
- *Gérer le travail des équipes commerciales et favoriser les collaborations au sein du service ou du département ;*
- *Développer et gérer avec flexibilité des projets complexes, dans le cadre d'une démarche entrepreneuriale.*

Débouchés :

- *Entreprises industrielles et commerciales, y compris les sociétés de négoce et les prestataires de services (transporteurs, transitaires...) ;*
- *Organismes privés ou publics de conseil, d'appui ou d'accompagnement à l'international (Chambres de commerce, Missions régionales...) ;*
- *Consultance en commerce extérieur.*

ÉVALUATION

Au niveau de l'établissement, la pertinence du programme et son articulation avec les milieux socioprofessionnels sont évaluées par :

- les maîtres de stage en entreprise et via les rapports de stage ;
- le jury externe qui prend part à l'évaluation de l'épreuve intégrée ;
- l'enquête établie auprès des diplômés de la section, principalement en ce qui concerne leur employabilité ;
- les chargés de cours qui, comme déjà mentionné précédemment, sont eux-mêmes issus du monde professionnel visé par les débouchés.

Tout ceci concourt à une synergie réelle entre les mondes de l'enseignement et des entreprises.

L'enquête sur les diplômés de 2017 montre un bon taux d'employabilité (85 %, dont 77 % à temps plein pour toutes les sections d'enseignement supérieur de l'EPFC). De plus, d'après les questionnaires qualité pour le Bachelier en Commerce extérieur, les diplômés estiment que leur employeur est globalement satisfait de leur bagage de formation (100 % des répondants).

Cependant, le questionnaire qualité met en évidence que 67 % des étudiants de 2^e et 3^e année estiment que le cursus manque d'ouverture sur le monde professionnel. Ce constat est appuyé par les membres de la CAE. Afin de répondre à ce besoin, plusieurs pistes d'action sont envisagées.

L'articulation avec les milieux socioprofessionnels pourrait être renforcée si les rencontres entre professeurs, étudiants et employeurs étaient davantage stimulées, notamment au travers de l'organisation récurrente de visites d'entreprises et de conférences d'intervenants extérieurs qui viendraient enrichir certains cours de leur expertise pointue dans un domaine spécifique.

Il s'agirait de plus, à long terme, de renforcer les contacts et les partenariats divers déjà existants, par exemple en intensifiant les liens entre la section et BECI, en valorisant les échanges entre professeurs de l'EPFC et des enseignants externes, en proposant aux étudiants une liste de lieux de stage potentiels, etc. Il serait également pertinent de créer de nouveaux partenariats avec d'autres entreprises locales. Cette démarche est indispensable à long terme pour recueillir des informations sur l'évolution du marché belge et international et adapter le programme pour qu'il reste pertinent par rapport aux besoins du terrain. Ceci pourrait se faire, notamment, au travers d'une journée de rencontre entre les étudiants et des représentants du monde professionnel.

Il faut cependant noter que de nombreuses initiatives ont été lancées dans le cours de l'année académique 2019-2020, via l'invitation d'intervenants extérieurs.

La section de Bachelier en Commerce extérieur s'est par exemple mobilisée à l'occasion de la « Semaine du Commerce équitable » en octobre 2019, durant laquelle divers événements se sont déroulés dans toute la Belgique afin de promouvoir le commerce équitable. Une journée de conférences a été organisée à cette occasion au sein de l'EPFC, donnant lieu à des débats autour du rôle de l'entrepreneuriat comme moteur du secteur privé dans le commerce équitable et autour du commerce extérieur et ses dynamiques. Les liens entre commerce équitable, aide au développement et développement économique ont aussi pu être abordés via des stands, différents exposants (entrepreneurs, organismes, coopératives, etc.), une dégustation de café deux fois par jour, des débats, etc. Cette semaine s'est clôturée par une réception ouverte à tous rassemblant foodtrucks, activités pour enfants, stands, jeux, défilé de mode équitable et concerts.

ACTIONS

Pour assurer une meilleure adéquation des acquis d'apprentissage du programme aux besoins des milieux socioprofessionnels, la CAE préconise de mener les actions suivantes :

- 1.1.1 Chaque UE où cela est pertinent organise au minimum une activité d'ouverture sur le monde professionnel (visite ou conférence) par année académique. L'organisation de ces activités est rapportée dans un document en ligne (date, sujet et petite description de l'événement)
- 1.1.2 Créer une journée de rencontre pour les étudiants de commerce extérieur : échanges entre étudiants, parrainage, explication des passerelles par des représentants de l'ULB, conférences, invitation de partenaires...
- 1.1.3 Pérenniser l'organisation d'une semaine à thème du type « Semaine du commerce équitable », rassemblant divers intervenants et ateliers en lien avec le domaine du commerce extérieur
- 2.2.3 Fournir aux étudiants une liste d'entreprises acceptant d'accueillir des étudiants en stage

ANCRAGE LOCAL

Les derniers chiffres du Rapport bruxellois de la pauvreté de 2018 font état d'un taux de chômage en 2017 de 17 % des actifs en région bruxelloise et de 33 % des jeunes actifs entre 15 et 24 ans. En outre, Saint-Josse-Ten-Noode est la commune bruxelloise où le taux de chômage est le plus important, s'élevant à 24 % pour l'ensemble de la population active.

Ce taux est bien entendu proportionnel au niveau d'études : la chance d'obtenir un emploi augmente avec le niveau du diplôme. On observe que 18 % des Bruxellois ayant un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur sont au chômage, contre 8 % de ceux ayant un diplôme de l'enseignement supérieur.

Nous devons ajouter à cela la notion de fonction critique, qui sera traitée plus précisément au point 4.4.2 *Insertion socioprofessionnelle des diplômés*. Brièvement, il s'agit d'une forte demande du monde des entreprises qui ne rencontre pas l'offre des diplômés, d'une part pour des raisons qualitatives (lacunes en langues étrangères) et d'autre part, mais dans une moindre mesure, pour des raisons quantitatives.

Les métiers issus du secteur de l'approvisionnement et de la logistique ainsi que du secteur de la vente et du marketing sont référencés comme fonctions critiques par l'Observatoire Bruxellois de l'Emploi²³ pour l'année 2018. Sont visées en particulier les fonctions de responsable logistique, directeur des ventes, responsable district/zone ou produit, responsable commercial et responsable de commerce international. Cette pénurie est d'ordre essentiellement qualitatif ; les profils des candidats ne correspondent pas aux exigences des employeurs. Les « *soft skills* » et la maîtrise des langues nationales et étrangères sont particulièrement pointées du doigt.

En effet, le rapport d'analyse précise que « *Les besoins en langues étrangères des entreprises se reflètent dans les profils d'embauche et empêchent dès lors les candidats ne maîtrisant pas au moins la deuxième langue nationale d'accéder à des emplois, quel que soit le niveau.* ».

Pour la Région de Bruxelles-Capitale, la priorité se situe donc au niveau des connaissances en langues, priorité donnée au néerlandais.

ÉVALUATION

Le nombre de diplômés de Bachelier en Commerce extérieur est variable d'année en année : il était de 8 en 2016-2017, est passé à 21 en 2017-2018 pour retomber à 13 en 2018-2019. Le faible nombre de diplômés représente un risque pour la section.

Par ailleurs, nous verrons en détail dans le critère 4 que les résultats de l'enquête menée auprès des diplômés font apparaître un taux de mise à l'emploi satisfaisant pour l'ensemble des sections d'enseignement supérieur de l'EPFC.

En cohérence avec les constats rapportés par l'analyse de l'Observatoire Bruxellois de l'Emploi, la CAE souligne l'importance cruciale de la maîtrise des langues pour exercer dans le domaine du commerce international. Les exigences élevées de la formation à l'EPFC, qui seront renforcées encore davantage suite au nouveau dossier pédagogique, ont par conséquent du sens par rapport à la réalité du secteur.

Pourtant, 68 % des étudiants des 2^e et 3^e années pour le cours de néerlandais et 62 % pour le cours d'anglais jugent le niveau comme étant plutôt « trop poussé ».

²³ Voir Annexes\B. Insertion socioprofessionnelle

Les étudiants estiment donc que les cours de langues dispensés dans le cadre de leur bachelier sont trop poussés par rapport aux exigences du métier. La CAE soulève également le constat d'une déperdition croissante des étudiants en cours de néerlandais, ces derniers suivant ces modules dans d'autres établissements.

De plus, ils expriment qu'ils auraient voulu pouvoir choisir d'apprendre d'autres langues (espagnol, chinois ou allemand) à la place de celles imposées à l'EPFC.

Ces diverses constatations mettent en évidence la méconnaissance notable des étudiants concernant la place centrale des langues, et particulièrement des langues nationales, dans les processus d'embauche, d'une part, et dans la pratique professionnelle, d'autre part. Il apparaît essentiel de leur faire prendre conscience de cette réalité. L'intégration de l'usage de l'anglais et du néerlandais au sein de l'Épreuve intégrée (dans le rapport écrit et lors de la défense orale) pourrait motiver les étudiants à vouloir développer des compétences linguistiques poussées, afin de ne pas être pénalisés lors de la réalisation de leur Épreuve intégrée.

La CAE relève également que la difficulté d'enseigner une langue dans des classes trop nombreuses. Cependant, la problématique de l'absentéisme rend difficile la création de classes plus petites. Cette question devra également être abordée par le Groupe de travail relatif aux cours de langues de la section.

Il est tout de même pertinent de rappeler que, comme expliqué dans la fiche de description synthétique de l'établissement, l'EPFC compte dans son catalogue de formations un très grand nombre de cours de langues, français, anglais et néerlandais inclus. Aussi, il est tout à fait possible pour l'étudiant éprouvant des difficultés en langues de s'inscrire, au sein de l'EPFC, à des UE supplémentaires adaptées à son horaire et à son niveau.

Par ailleurs, au niveau de l'ancrage local, l'EPFC collabore étroitement avec plusieurs partenaires locaux, notamment Actiris, BECI et la Commune de Saint-Josse-Ten-Noode.

Ces partenariats mériteraient néanmoins d'être renforcés, et étendus à d'autres acteurs locaux.

De plus, le déménagement a été l'occasion pour l'EPFC de ramener plus d'étudiants provenant du centre de Bruxelles. Par exemple, en Commerce extérieur, ils étaient 38 étudiants de Bruxelles-centre en 2019 contre 26 en 2016, 35 de Scharebeek en 2019 contre 24 en 2016 et 8 de Saint-Josse-ten-Noode en 2019 contre 0 en 2016.

ACTIONS

- 1.3.1 Créer un groupe de travail chargé de réfléchir aux différentes problématiques liées aux cours de langues du Bachelier Commerce extérieur
 - 1.3.4 Intégrer l'usage de l'anglais et du néerlandais au sein de l'Épreuve intégrée (rapport écrit et défense orale)
 - 1.3.5 Communiquer auprès des étudiants sur l'importance des langues dans le milieu professionnel
 - 1.3.7 Réfléchir à la question des classes nombreuses en lien avec la problématique d'absentéisme
- cf. *action 1.1.2* (point 2.1.3 Articulation du programme avec le milieu socioprofessionnel)

2.1.4 Flexibilité des parcours d'étudiants

FLEXIBILITÉ AU SEIN DU PROGRAMME

Le principe même de l'enseignement modulaire favorise la flexibilité du parcours étudiant. L'étudiant, au terme de la première année d'études, évolue dans le cursus en fonction de la réussite ou de la non-réussite des UE. Il a également la possibilité d'étaler son cursus en fonction de ses disponibilités. Les limites imposées à cette flexibilité sont établies par le schéma de capitalisation (certaines UE constituent les prérequis d'autres UE) et le délai de capitalisation des UE déterminantes ; lequel est fixé pour le Bachelier en Commerce extérieur à six ans.

Au niveau des horaires proposés, il est loisible pour les étudiants de réaliser leur cursus en cours du jour, en cours du soir et même en combinant ces deux formules.

En outre, la mobilité des étudiants est favorisée par le fait que tous les établissements de Promotion sociale organisent un enseignement modulaire régi par un dossier pédagogique commun.

Les étudiants sont informés de la possibilité d'individualiser leur parcours lors de la séance d'information, mais c'est surtout lors de la préinscription (pour la 2^e ou la 3^e année) qu'ils peuvent émettre des choix. Il s'agit souvent d'un programme à la carte.

ÉVALUATION

L'enquête auprès des étudiants démontre que 10 % des étudiants de 1^{re} année et 23 % des étudiants de 2^e et 3^e années suivent au moins un module de cours dans un autre établissement. L'opportunité pour les étudiants d'adapter leur parcours individuel est donc bien exploitée.

Cette possibilité de personnaliser leurs parcours, renforcée par la flexibilité des horaires (cours du jour, cours du soir et rentrée décalée) est perçue comme une réelle force pour l'EPFC par les étudiants.

Par ailleurs, comme développé précédemment, les étudiants ne s'estiment pas bien informés relativement au schéma de capitalisation et aux UE déterminantes et non-déterminantes. Ils sont en réalité tenus au courant dès le début de leur cursus lors de la séance d'information, mais tous ne semblent pas y prêter attention. Ils ne se posent dès lors la question de l'implication des UE déterminantes et non-déterminantes pour leur diplôme qu'une fois arrivés en 3^e année. Le secrétariat a déjà amélioré la lisibilité du schéma en appliquant un code couleur par niveau pour en faciliter la compréhension. Il serait alors pertinent d'organiser une séance d'information de rentrée pour les 2^e et 3^e années également.

Les membres de la CAE tiennent également à insister sur les limites de l'individualisation des parcours, qui engendre des difficultés organisationnelles, dont la gestion a un coût certain et qui conduit à la perte de l'esprit de groupe intrinsèque à l'appartenance à un groupe-classe.

ACTION

cf. action 2.3.1 (voir *Communication vers les étudiants* dans le point 1.4 *Communication interne*)

VALORISATION DES ACQUIS DE L'EXPÉRIENCE ET/OU DE LA FORMATION

Le Conseil des études peut dispenser un étudiant, à la demande de celui-ci, d'une partie ou de la totalité des activités d'enseignement d'une UE dans la mesure où il peut se prévaloir de la maîtrise d'acquis d'apprentissage correspondant à ceux de l'UE. Le Conseil des études peut valoriser notamment des acquis issus de la formation ou de l'expérience professionnelle.

Le mécanisme de valorisation des acquis de l'expérience ou de la formation est détaillé dans le ROI, sur Moodle et par le secrétariat. L'étudiant doit introduire son dossier de demande de valorisation au plus tard quinze jours après le début de l'organisation de l'UE. Le cas échéant, le CET organisera une épreuve pour vérifier la maîtrise des acquis d'apprentissage. Environ 30 % des demandes sont acceptées chaque année.

En ce qui concerne les cours de langues, l'étudiant doit systématiquement présenter une épreuve qui contrôle la maîtrise des acquis d'apprentissage lors du premier cours.

ÉVALUATION

À ce sujet, 52 % étudiants de 2^e et 64 % des étudiants de 3^e se considèrent mal informés. Pourtant, 88 dossiers de demande ont été traités pour l'année scolaire 2019-2020, dont 90 % étaient complets. Parmi ces demandes, seulement 36 ont obtenu un avis favorable du CET. Au total, 20 % des étudiants de 1^{re} année et 37 % des étudiants de 2^e et 3^e années bénéficient d'au moins une dispense. Ce dispositif est donc bien compris et exploité, mais la difficulté résulte pour le secrétariat et les chargés de cours dans l'analyse du contenu des cours suivis précédemment, des équivalences et correspondances du nombre d'ECTS et de la variabilité importante dans la qualité des enseignements reçus. Cela implique que de nombreuses dispenses ne peuvent être accordées faute d'équivalence complète avec les UE proposées en promotion sociale. Il semblerait que, malgré ce manque d'équivalence évident, beaucoup d'étudiants, parfois un peu trop optimistes, tentent tout de même d'introduire une demande de dispense qui n'est dès lors pas accordée, ce qui engendre beaucoup de frustration chez eux.

L'EPFC a en effet pour objectif de valoriser tous les dossiers qui sont bien argumentés, mais ne veut pas « brader » ses Unités d'enseignement, d'autant que cela risque de mettre en difficulté les étudiants dans la suite de leur parcours.

ACTION

- 2.3.3 Créer un tableau pour chaque UE reprenant les critères minimaux pour que la dispense soit accordée et la communiquer aux étudiants via MOODLE.

POURSUITE/REPRISE D'ÉTUDES/PASSERELLES

Environ 63 % des étudiants de 1^{re} année ont déjà l'expérience d'un parcours dans l'enseignement supérieur de plein exercice. Le passage à l'EPS constitue donc, pour certains, une ultime opportunité d'accéder au titre de bachelier.

Les étudiants actuels sont en demande d'informations à propos des passerelles vers l'enseignement universitaire ; en effet, 47,4 % des étudiants de 2^e et 3^e se sont engagés dans le Bachelier en Commerce extérieur avec le projet de s'orienter ultérieurement vers un master.

Les étudiants sont actuellement informés des possibilités de passerelles lors de la séance d'information et via la plateforme Moodle. Il est à noter que les liens entre l'EPFC et l'ULB encouragent la poursuite des études supérieures.

ÉVALUATION

Selon les réponses au questionnaire, 50 % des diplômés ont repris des études après leur formation à l'EPFC (master en sciences commerciales, en gestion du commerce international, en gestion d'entreprise ou en gestion du personnel). Tous ont pu faire valoriser leur diplôme de l'EPFC.

ACTIONS

Communication sur les passerelles à l'occasion des actions 2.3.1 (voir *Communication vers les étudiants* dans le point 1.4 *Communication interne*) et 1.1.2 (voir point 2.1.3 *Articulation du programme avec les milieux socioprofessionnels*)

2.2 INFORMATIONS ET COMMUNICATION EXTERNE

La communication externe est gérée par le Département Communication.

En septembre 2017, afin d'augmenter sa notoriété et surtout de rafraîchir son image, l'EPFC s'est tourné vers une stratégie de communication digitale. Il s'agissait de se démarquer de ses concurrents tout en développant des relations plus directes et plus personnalisées avec son public cible, chercher l'audience là où elle se trouve sans lui imposer une communication institutionnelle lourde.

Une web-série de 6 épisodes de 3 minutes a été conçue et diffusée sur Facebook et YouTube. Cette comédie se présentait sous la forme d'un faux documentaire avec comme principe moteur une équipe de tournage qui filme le quotidien de plusieurs étudiants 24 h/24. Une deuxième saison a vu le jour en septembre 2018.

Parallèlement, l'EPFC a diffusé des capsules témoignages d'anciens étudiants.

À la rentrée 2019, pour rebondir et ne pas lasser, ce sont trois capsules concernant trois bacheliers (Commerce extérieur, Informatique et Comptabilité) qui ont été créées et diffusées sur les réseaux sociaux.

En outre, des « communications » spécifiques sont postées sur Facebook et/ou Instagram à chaque rentrée.

Enfin, une nouvelle version du site internet, plus intuitive, plus claire, plus moderne, sera d'actualité en juin 2020.

Cette communication digitale est toutefois doublée d'une communication papier envoyée à nos contacts avant chaque rentrée. Le lay-out de ces brochures générales a été revu en juin 2019 afin de coller au mieux à cette image de modernité.

ÉVALUATION

Les enquêtes menées auprès des étudiants entrants révèlent le caractère prépondérant des recherches internet et du bouche-à-oreille dans la connaissance de l'établissement. En effet, 60 % des nouveaux étudiants ont connu l'EPFC grâce à leurs recherches internet et 37 % via quelqu'un de leur entourage. Ces chiffres augmenteront possiblement avec la révision du site internet dont l'attractivité sera améliorée.

Parmi les critères décisifs du choix de l'établissement figure en premier lieu pour les nouveaux étudiants la proximité géographique (63,3 %). Le déménagement de l'EPFC a donc eu une incidence certaine sur le recrutement de son public, qui s'amplifie avec le temps (seuls 35,1 % des étudiants de 2e et 3e année ont cité ce critère). Les liens de l'EPFC avec l'ULB et BECI semblent également inciter fortement les étudiants à rejoindre l'EPFC (56,7 % des nouveaux étudiants et 45,6 % des étudiants de 2e et 3e année). Arrivent ensuite l'étendue de l'offre de formations (20 % des nouveaux étudiants et 36,8 % des étudiants de 2e et 3e année) et la possibilité de réaliser ce cursus en soirée (33,3 % des 1res et 28,1 % des 2e -3e).

Par ailleurs, les anciens étudiants ont été interrogés sur leur impression quant à la connaissance de la section par leur employeur et/ou le réseau professionnel. La moitié d'entre eux estiment que le Bachelier en Commerce extérieur de l'EPFC était connu des employeurs rencontrés lors de leur recherche d'emploi. De façon générale, ils pensent que le Bachelier bénéficie d'une bonne réputation.

ACTIONS

- 2.3.2 Organiser chaque année une journée portes ouvertes pour informer les potentiels futurs étudiants et augmenter la notoriété de la section

3. L'ÉTABLISSEMENT MET EN ŒUVRE UNE POLITIQUE POUR ASSURER LA COHÉRENCE INTERNE DE SON PROGRAMME

3.1 LES ACQUIS D'APPRENTISSAGE DU PROGRAMME

Comme mentionné précédemment dans la partie intitulée *Description synthétique du programme*, les acquis d'apprentissage inhérents à chaque UE sont déclinés dans le dossier pédagogique de l'UE.

L'ensemble des acquis d'apprentissage constituent des objectifs précis permettant de rencontrer les compétences globales décrites dans le profil professionnel. Pour les enseignants, le dossier pédagogique de l'UE constitue la base de la construction du cours. Lors de la procédure de recrutement ou lors de la phase d'attribution des cours, le dossier pédagogique est porté à la connaissance des (futurs) chargés de cours.

Le dossier pédagogique de la section et les dossiers pédagogiques des différentes UE constitutives sont accessibles à tous les étudiants via leur publication sur les valves de la plateforme pédagogique Moodle.

ÉVALUATION

Depuis septembre 2015, le Gouvernement de la Communauté française impose à l'ensemble des établissements, via le règlement général des études de l'enseignement supérieur de promotion sociale, de préciser les critères de réussite liés aux acquis d'apprentissage de chaque UE déterminante. Concrètement, cela implique d'établir une grille d'évaluation dans laquelle chaque acquis d'apprentissage est décliné en critères de réussite à atteindre. Le Conseil de direction a décidé d'étendre cet exercice à toutes les unités d'enseignement qu'elles soient déterminantes ou non déterminantes, ce qui a été finalisé lors de l'année académique 2016-17.

La plupart des chargés de cours communiquent oralement en début de module les objectifs du cours ainsi que les acquis d'apprentissage et les critères de réussite à atteindre au terme de l'UE. Les grilles d'évaluation sont également parfois projetées au tableau, distribuées en version papier ou intégrées au syllabus, sans que le mode de communication de ces grilles ne soit systématisé ni harmonisé. Les modes d'évaluation sont également communiqués.

Toutes ces grilles d'évaluation doivent être publiées sur les valves de la plateforme pédagogique Moodle. La CAE reconnaît néanmoins que cet impératif n'est pas systématiquement respecté.

Les enquêtes réalisées auprès des étudiants montrent que 74,5 % des étudiants de 2^e et 3^e considèrent que les informations transmises par les chargés de cours au sujet des évaluations (type d'évaluation, critères, contenu de la matière, consignes et questions, temps imparti...) sont relativement précises et complètes.

Les mêmes enquêtes font apparaître que les étudiants de 2^e année se considèrent comme mieux informés que ceux de 3^e année quant aux objectifs de la formation (80 % des 2^e se sentent bien informés contre 62 %) et quant aux objectifs des cours (87 % des 2^e contre 58 % des 3^e).

La CAE est d'avis que le principe d'évaluation continue et formative permet aux étudiants de prendre conscience de ce qui est attendu d'eux en termes de connaissances et de compétences. La correction des évaluations et des exercices réalisés tout au long du module permet aux étudiants de se situer par rapport à leur maîtrise des acquis d'apprentissage. Elle remarque néanmoins que les acquis d'apprentissage ne sont pas toujours mis en priorité et parfois négligés par les étudiants.

ACTIONS

2.3.4 Favoriser l'intégration des AA par les étudiants :

- Publier systématiquement la grille d'évaluation sur Moodle
- Rappeler oralement systématiquement les AA en début de module
- Faire un rappel avant l'évaluation
- Mettre la grille d'évaluation des AA en première page de l'examen

3.2 CONTENUS, DISPOSITIFS ET ACTIVITES D'APPRENTISSAGE

EN GÉNÉRAL

L'EPS est un enseignement destiné à un public adulte et les bacheliers qui y sont organisés sont des bacheliers dits « professionnalisants ». Compte tenu de ces deux éléments contextuels, l'établissement préconise des méthodologies d'apprentissage qui, d'une part, privilégient les échanges interactifs entre les apprenants et le chargé de cours et qui, d'autre part, impliquent des séquences pédagogiques alternant de manière équilibrée l'aspect théorique et l'aspect pratique. L'équilibre entre aspect pratique et aspect théorique contribue largement à expliciter de manière indirecte les acquis d'apprentissage dans la mesure où les apprenants sont régulièrement appelés à mobiliser les connaissances théoriques au travers de cas pratiques.

Les échanges interactifs, quant à eux, s'ils permettent au chargé de cours de prendre conscience des éventuelles préconceptions des apprenants, ils peuvent aussi constituer des leviers de motivation et de valorisation de soi pour les apprenants puisque l'expression de leur expérience professionnelle ou de leur expérience de vie personnelle trouve une place au sein du processus d'apprentissage.

Il convient de préciser que ces méthodologies d'apprentissage s'inscrivent dans un cadre plus global qui est celui de l'évaluation formative et continue. Tout au long du déroulement des activités d'apprentissage des UE, le chargé de cours organise des évaluations intermédiaires destinées à aider les étudiants à mieux se situer par rapport aux acquis d'apprentissage.

Les méthodologies d'apprentissage privilégiées par l'établissement sont clairement communiquées lors de tout nouveau recrutement d'un chargé de cours. En outre, elles orientent aussi la sélection des candidatures dans la mesure où le département des ressources humaines et la direction pédagogique retiennent de manière préférentielle les candidats disposant d'une expertise dans le domaine visé de par leur expérience professionnelle et qui peuvent attester de compétences pédagogiques. Enfin, lors de l'évaluation des chargés de cours, elles constituent des points d'attention essentiels pour la direction pédagogique.

Les travaux à réaliser par les étudiants permettent de mobiliser les compétences et permettent d'articuler théorie et pratique en faisant appel à des supports et des méthodes pédagogiques variés : travaux écrits, présentations orales, illustrations par des exemples de l'actualité, recours à des capsules vidéos, etc. Les activités de groupe suscitent le travail collaboratif et sont organisées dans certaines UE. Toutes ces activités mobilisent les aptitudes communicationnelles sans qu'elles aient forcément l'objectif explicite de les améliorer. Des nouveaux dispositifs pédagogiques peuvent être instaurés avec l'appui de la Cellule d'accompagnement pédagogique (apprentissage par les pairs, e-learning, utilisation de télévoteurs...). Il est essentiel de multiplier ces pratiques en les rattachant au maximum à des cas concrets et à l'actualité de façon générale.

La CAE estime que la motivation des étudiants est implicitement sous-tendue par leur engagement dans une formation en promotion sociale. Le principe d'évaluation continue les incite également à rester engagés tout au long de leur cursus.

ÉVALUATION

Sondés sur la qualité du contenu de la formation, 70,1 % des étudiants de 2^e et 3^e reconnaissent l'existence de cet équilibre entre théorie et pratique. La plupart des chargés de cours sont issus du monde professionnel et donc experts dans le cours qu'ils enseignent, ce qui est mis en avant comme un des points forts de la pédagogie au sein du Bachelier en Commerce extérieur. Par ailleurs, les diplômés, interrogés sur l'acquisition des savoir-faire comportementaux, estiment que la formation reçue leur a permis de progresser au niveau (par ordre d'importance) :

- des capacités d'adaptation et d'intégration ;
- de l'autonomie ;
- du sens des responsabilités ;
- des capacités d'analyse.

Environ 60 % des étudiants de 2^e et 3^e année estiment que les méthodes pédagogiques sont suffisamment variées. Les résultats sont globalement positifs quant à la clarté de la présentation des supports, qui semblent également complets par rapport à l'ensemble des points vus aux cours pour 75 % des étudiants. Des références bibliographiques et ressources complémentaires sont suffisamment fournies pour 62 % des étudiants. Les supports de cours ne semblent pas toujours être rendus accessibles suffisamment à temps pour favoriser l'étude pour 49 % des étudiants.

Si ces résultats sont encourageants pour l'équipe pédagogique, La CAE pense toutefois que certains éléments du dispositif peuvent être soutenus ou renforcés. En particulier, les professeurs de la CAE évoquent les lacunes importantes de nombreux étudiants quant à la maîtrise du français écrit et oral, comme expliqué dans le point concernant la pertinence du programme.

Compte tenu de l'importance grandissante des aptitudes communicationnelles dans le métier visé et sur le marché du travail, il faudrait multiplier, dans la mesure du possible et de façon plus explicite, les pratiques pédagogiques qui développent les compétences langagières. La lecture devrait être encouragée au travers de la mise à disposition de davantage de ressources complémentaires, en français, mais aussi en anglais et néerlandais. Par ailleurs, et bien que ces compétences soient mobilisées rapidement dans le cursus, le cours de communication n'est dispensé qu'en 3^e année en appui de la préparation de l'Épreuve intégrée. Il serait judicieux de l'avancer dans le cursus, afin que les étudiants aient au plus vite les bons outils pour développer leurs compétences communicationnelles. Les initiatives pédagogiques devraient également être étendues et multipliées afin de maintenir la motivation des étudiants.

ACTIONS

cf. actions 1.4.1 et 1.4.2 (Point 2.1.1 *Appréciation de la pertinence du programme*)

STAGES EN COMMERCE EXTÉRIEUR

Le programme du Bachelier en Commerce extérieur comporte trois stages qui répondent à des objectifs pédagogiques complémentaires.

Le **stage d'insertion socioprofessionnelle (120 périodes)** vise à permettre à l'étudiant :

- d'appréhender le monde du travail et ses exigences fondamentales ;
- d'observer et d'analyser les méthodes de travail de base au sein d'une entreprise ou d'un organisme ;
- de développer des savoirs, savoir-faire, savoir-être par l'expérimentation dans l'entreprise ou l'organisme ;
- de faciliter son insertion ultérieure dans la vie professionnelle.

Tout étudiant qui travaille ou qui a occupé un emploi au cours des trois dernières années peut introduire une demande de valorisation de son activité professionnelle. Si sa demande est approuvée par le CET, il se verra « dispenser » de la prestation des périodes de stage ; toutefois, à l'instar des autres étudiants, il devra rédiger un rapport relatif à son expérience passée ou actuelle.

Le **stage d'intégration (120 périodes minimum)** a lui pour objectifs *« de permettre à l'étudiant de développer une aptitude à s'intégrer dans le milieu professionnel, notamment par l'acquisition au sein d'une entreprise ou d'un organisme, de savoir-faire et de savoir-faire comportementaux par la réalisation de tâches liées à l'import-export dans le respect du code de gouvernance de l'entreprise ou de l'organisme. »*

La valorisation d'une activité professionnelle est théoriquement possible pour le stage d'intégration ; cependant, dans la réalité des faits, elle est beaucoup plus rare que pour le stage d'insertion socioprofessionnelle dans la mesure où l'activité exercée par les étudiants ne rencontre pas nécessairement le cahier des charges du stage²⁴.

Les **activités professionnelles de formation : Bachelier en Commerce extérieur (120 périodes minimum)** visent à permettre à l'étudiant *« de mettre en œuvre des compétences techniques et humaines dans les conditions réelles d'exercice des métiers du commerce extérieur ; de s'intégrer dans le milieu professionnel en participant aux tâches demandées ; de rédiger un rapport de stage conformément aux consignes établies. »*

Le stage d'insertion socioprofessionnelle est organisé au 1^{er} niveau tandis que le stage d'intégration, qui requiert la réussite préalable de plusieurs UE, est proposé aux étudiants de 2^e niveau. Les activités professionnelles de formation se déroulent au 3^e niveau. Cette organisation permet une augmentation progressive du niveau d'autonomie attendu de la part des étudiants.

Pour chaque stage, un vade-mecum détaillé a été établi afin d'informer au mieux les étudiants sur les finalités respectives des trois stages, les procédures administratives à suivre, les modalités de rédaction du rapport de stage, les acquis d'apprentissage visés ainsi que la grille d'évaluation du maître de stage en entreprise. Ces vade-mecum sont mis à la disposition des étudiants tant dans leur version papier que dans leur version numérique (valves de la plateforme pédagogique Moodle). En début d'année académique, des séances de préparation collective sont organisées par les coordinateurs qui encadrent les stages. Les étudiants bénéficient ensuite d'un suivi individuel pour la rédaction du rapport.

En ce qui concerne le stage d'intégration professionnelle, le coordinateur se rend sur le lieu de stage pour rencontrer le maître de stage.

²⁴ Le cahier des charges est défini dans la rubrique *Programme pour l'étudiant* du dossier de l'UE *Stage d'intégration professionnelle*.

Cette visite sur le lieu de stage permet aux deux personnes responsables de l'évaluation du stagiaire de se concerter, elle offre également à l'établissement l'opportunité de vérifier que les apprentissages dispensés sont en adéquation avec le monde professionnel.

ÉVALUATION

Les étudiants de 2^e année sont 61,2 % à estimer être bien informés en ce qui concerne les étapes du stage d'insertion socioprofessionnelle, et les étudiants de 3^e sont 62,5 % à estimer être bien informés concernant le stage d'intégration professionnelle.

Les diplômés estiment également à 60 % avoir été correctement informés des modalités de recherche de stage. Ils déplorent cependant un manque d'encadrement dans le choix du stage (80 % des répondants) ainsi que l'absence de mise à disposition d'offres de la part du coordinateur (90 % de répondants). De plus, 90 % d'entre eux auraient souhaité pouvoir consulter une liste d'entreprises susceptibles d'accueillir des stagiaires.

L'établissement relaie les offres de stage qu'il reçoit sans toutefois prendre en charge « l'envoi » des étudiants vers des lieux de stage précis. Cela correspond bien entendu à un choix délibéré de l'équipe pédagogique qui souhaite que, par le biais de la recherche de stage, les étudiants soient confrontés à une démarche qui s'apparente à celle de la recherche d'emploi. Il est en effet indispensable de promouvoir l'autonomie des étudiants. Toutefois, si l'étudiant démontre aux coordinateurs de stage que, bien qu'il se soit conformé aux conseils reçus, ses démarches n'ont pas abouti, ceux-ci peuvent l'orienter vers des entreprises qui accueillent régulièrement en stage des étudiants de l'EPFC.

De même, si les suivis par le coordinateur et par le maître de stage lors du déroulement du stage sont jugés négativement (respectivement par 80 % et 67 % des diplômés), ce résultat reflète également un manque de prise de responsabilités de la part des étudiants à qui revient la tâche de contacter leurs encadrants en cas de besoin. Toutefois, le Directeur de la section estime tout de même que le Coordinateur de stages n'était pas suffisamment disponible et que trop peu de périodes étaient allouées à cette fonction. Cette problématique a déjà été résolue en partie lors de l'année académique 2019-2020 par la désignation d'un nouvel enseignant chargé de cette UE et le nombre de périodes allouées a été revu à la hausse à partir de l'année scolaire 20-21.

En revanche, les diplômés se sont sentis relativement bien préparés en termes de compétences techniques et relationnelles (pour respectivement 67 % et 55 % des diplômés) et considèrent les tâches réalisées comme variées et formatrices (67 % des diplômés). D'ailleurs, 90 % d'entre eux seraient disposés à intégrer à leur tour un stagiaire du Bachelier en Commerce extérieur de l'EPFC (les 10 % de réponses négatives reflétant l'avis d'un diplômé ne travaillant pas dans le domaine du commerce extérieur et pour qui l'appel à un stagiaire de cette section ne serait pas pertinent).

La CAE estime également qu'il serait pertinent d'encourager les étudiants à lier les deux derniers stages, processus avantageux tant pour l'étudiant que pour l'entreprise : l'accès au stage en est facilité puisque les courtes durées des stages représentent un frein au recrutement de stagiaires. Cette opportunité existe déjà, mais n'est que peu exploitée par les étudiants.

ACTIONS

- 2.2.1 Désigner un nouveau coordinateur de stages, augmenter le nombre de périodes allouées à cette fonction et clarifier ses missions (en cours depuis septembre 2019)
- 2.2.4 Communiquer aux étudiants sur la possibilité de lier les deux stages

Voir action 2.2.3 (Point 2.1.3 Articulation du programme avec les milieux socioprofessionnels)

ÉPREUVE INTÉGRÉE

L'Épreuve intégrée vise à vérifier que l'étudiant est capable, dans le respect des consignes et à travers l'élaboration et la défense orale d'un travail de fin d'études, d'intégrer les savoirs, les techniques et les règles de déontologie professionnels.

L'étudiant prouvera, par une démarche personnelle et approfondie, qu'il est capable :

- *d'exploiter les concepts acquis et de les transposer dans des situations nouvelles ;*
- *d'utiliser et d'appliquer judicieusement des formules, des procédures, des règles ou des techniques relevant des métiers du commerce international ;*
- *d'analyser un problème relatif aux métiers du commerce international en recherchant des solutions susceptibles d'améliorer les performances de fonctionnement de l'ensemble du processus d'import-export étudié ;*
- *de faire preuve d'autonomie dans la recherche des informations nécessaires ;*
- *de prendre en compte l'ensemble des paramètres inhérents au projet choisi.*

L'épreuve intégrée est donc un travail de réflexion personnelle visant à traiter d'une problématique ou d'un thème relevant du domaine du commerce extérieur. Le Conseil des études recommande à l'étudiant de choisir un thème ou une problématique qui intègre des aspects relevant de plusieurs UE d'enseignement, de présenter le contexte général du thème ou de la problématique, de construire sa démarche avec rigueur en l'étayant par une recherche et une analyse critique d'informations.

Afin d'aider au mieux les étudiants, qui semblaient auparavant perdus face aux démarches nécessaires à l'élaboration de leur travail, les sujets de l'EI sont désormais volontairement centrés uniquement sur l'exportation d'un produit. Le rapport à remettre dispose en outre d'une structure fixe et explicite avec des chapitres spécifiques à intégrer. Cependant, à partir de l'année scolaire 2020-2021 et afin d'autoriser une certaine flexibilité, il sera possible pour les étudiants d'étendre leur sujet à l'import et à l'export de produits et de services, avec l'opportunité supplémentaire de sortir du cadre type prédéfini s'ils le souhaitent.

Les trois chargés de cours qui encadrent l'épreuve intégrée dans le Bachelier en Commerce extérieur ont comme mission d'aider l'étudiant à :

- sélectionner et circonscrire une problématique ;
- trouver des pistes pour la recherche de documents ;
- évaluer, estimer la valeur de ces documents ;
- (re)structurer le plan du travail écrit ;
- approfondir le travail d'analyse ;
- se préparer à la défense orale de son épreuve intégrée.

De septembre à janvier, les étudiants doivent suivre des séances collectives de préparation durant lesquelles les coordinateurs présentent notamment les finalités de l'épreuve intégrée énoncées ci-dessus, les modalités du suivi des étudiants, les acquis d'apprentissage visés, l'organisation des sessions ainsi que les conditions d'admission relatives au dépôt de l'écrit²⁵ et au passage de la défense orale²⁶. Tous ces éléments d'information sont aussi réunis dans un vade-mecum mis à la disposition des étudiants tant dans sa version papier que dans sa version numérique (valves de la plateforme pédagogique Moodle). Chaque chapitre à intégrer est passé en revue et permet en outre des révisions de matières. Toutes les questions judicieuses à se poser lors de la rédaction du travail y sont abordées. La recherche documentaire fait également l'objet d'activités spécifiques en classe. À l'issue de cette phase collective, les étudiants doivent avoir circonscrit la thématique qu'ils vont aborder et avoir éventuellement déjà écrit l'un ou l'autre chapitre.

Suite à cette phase collective, l'encadrement est réalisé sous la forme d'un suivi individuel de l'étudiant. Ces rendez-vous (4 maximum) sont fixés à la demande de l'étudiant.

Il est important de préciser qu'au cours du cursus, certaines UE nécessitent déjà de traiter par écrit un sujet et de le présenter oralement, ce qui constitue une bonne préparation à l'épreuve intégrée. En outre, il est parfois possible pour les étudiants de lier directement ce travail à l'EI en l'utilisant tel quel comme chapitre du rapport final.

Entre le dépôt du travail écrit et la défense orale de l'épreuve intégrée, une étape dite de « recevabilité » est planifiée par le CET. Les membres du CET émettent un avis de recevabilité après avoir déterminé si le travail est suffisamment abouti. Le caractère « abouti » du travail est évalué en fonction de critères de recevabilité précisés dans le vade-mecum de l'épreuve intégrée. Cet avis n'est pas contraignant et l'étudiant peut — à ses risques et périls — décider de passer outre. Enfin, l'étudiant ne bénéficiera que d'un seul avis de recevabilité sauf s'il décide de changer de sujet d'épreuve intégrée. Cette procédure a pour objectif de permettre à l'étudiant de pas entamer le capital de présentations de l'épreuve intégrée dont il dispose²⁷.

Pour la sanction de l'UE « Épreuve intégrée », le jury d'épreuve intégrée comprend :

- la Direction ou un de ses délégués ;
- au moins un chargé de cours de l'UE « Épreuve intégrée » ;
- au moins trois chargés de cours de la section, dont au moins un chargé de cours d'une unité déterminante de la section ;
- une à trois personnes étrangères à l'établissement choisies en raison de leurs compétences par rapport aux finalités de la section.

Tous les membres constituant le jury d'épreuve intégrée ont voix délibérative.

²⁵ Est autorisé à déposer son travail écrit l'étudiant qui satisfait aux conditions suivantes : être inscrit en qualité d'élève régulier à l'UE *Épreuve intégrée* ; avoir suivi la séance d'encadrement collectif.

²⁶ Est autorisé à défendre oralement son épreuve intégrée l'étudiant qui satisfait aux conditions suivantes : avoir déposé dans l'année académique en cours son travail écrit dans les délais et les modalités prescrits ; avoir remis un travail exempt de plagiat ; être titulaire de toutes les attestations de réussite de toutes les UE constitutives de la section, quel que soit l'établissement d'EPS qui a délivré ces attestations ; avoir réussi les UE déterminantes dans un délai n'excédant pas six ans.

²⁷ L'étudiant ne peut présenter que quatre fois l'épreuve intégrée. S'il échoue une quatrième fois, il ne pourra représenter son épreuve intégrée que moyennant la réinscription et la réussite d'une série d'UE déterminantes définie par le CET.

ÉVALUATION

Seulement 54,1 % des étudiants de 3^e année estiment avoir été bien informés quant à l'épreuve intégrée (à noter que le questionnaire a été soumis aux étudiants en début d'année scolaire).

Les diplômés, quant à eux, évaluent plutôt positivement la phase de préparation liée à la réalisation du travail écrit. Les informations dispensées au cours de la séance de préparation et le caractère exhaustif du vade-mecum obtiennent de très bons scores (pour respectivement 90 % et 70 % des diplômés). Les diplômés sont plus mitigés en ce qui concerne la régularité des contacts avec le promoteur et la proposition de pistes de travail (évaluées positivement respectivement par 40 % et 33 % des diplômés).

Rappelons cependant que dans la section du Bachelier en Commerce extérieur, la phase collective préliminaire permet un encadrement quasi individualisé, et que l'initiative des contacts avec les promoteurs est ensuite laissée à la responsabilité de l'étudiant en fonction de ses besoins. De plus, 78 % des diplômés estiment avoir effectué les démarches inhérentes à la réalisation du travail en collaboration avec leur promoteur.

En revanche, l'évaluation laisse transparaître que les besoins des étudiants ne sont pas rencontrés en ce qui concerne la phase de préparation à la défense orale : les diplômés jugent plus sévèrement l'encadrement du promoteur pour la préparation de cette épreuve (réponses négatives pour 66 % en ce qui concerne la préparation à la présentation orale, 50 % pour la gestion du stress et 66 % pour les réponses aux questions).

D'après les membres de la CAE, ces constats sont à nouveau à nuancer en regard de la volonté du corps enseignant de rendre les étudiants autonomes. En effet, au vu de l'encadrement renforcé lors de la phase collective pendant laquelle les étudiants sont suivis en présentiel durant plusieurs mois, les contacts ultérieurs se font sur demande de l'étudiant. Pourtant bon nombre d'entre eux n'exploite pas suffisamment cette opportunité. Néanmoins, en plus d'insister sur l'importance de la régularité des contacts avec le promoteur qui est de la responsabilité de l'étudiant, la CAE propose que les chargés de l'UE de l'Épreuve intégrée créent une capsule vidéo accessible sur Moodle pour conseiller les étudiants dans le cadre de la défense orale.

Par ailleurs, un Groupe de Travail a été mis sur pied afin d'harmoniser pour l'ensemble des sections de l'EPFC les prescriptions concernant les épreuves intégrées. Dès qu'il aura achevé sa mission, les recommandations prescrites seront alors d'application.

ACTIONS

- 2.2.5 Mettre en application les pratiques prescrites par le GT EI
- 2.2.6 Créer une capsule vidéo accessible sur Moodle pour conseiller les étudiants dans le cadre de la défense orale de l'EI
- 2.2.7 Insister oralement lors des séances collectives sur l'importance de la régularité des contacts avec le promoteur de l'EI et sur la responsabilité et l'autonomie des étudiants dans ces démarches

3.3 AGENCEMENT GLOBAL DU PROGRAMME ET TEMPS PREVU POUR L'ATTEINTE DES ACQUIS D'APPRENTISSAGE

La cohérence globale du programme repose sur le schéma de capitalisation²⁸ de la section ; celui-ci précise l'articulation des différentes UE entre elles et met en évidence les UE déterminantes. Il est mis en ligne sur le site de l'EPFC, il figure également dans le règlement d'ordre intérieur de la section (lequel est diffusé aux étudiants tant dans sa version papier que dans sa version numérique via la plateforme pédagogique Moodle) et fait l'objet d'une explication lors de la séance d'information. Si la structure du schéma de capitalisation définit de manière contraignante l'articulation d'un certain nombre d'UE liées entre elles par des relations de prérequis ou de corequis, elle laisse néanmoins à l'établissement une marge de liberté pour l'agencement global des UE puisque celles-ci ne sont pas toutes imbriquées dans un schéma relationnel préétabli.

À l'EPFC, la marge d'autonomie laissée à l'établissement pour l'agencement du programme est gérée en concertation avec l'équipe pédagogique. Outre la cohérence dans l'articulation des différentes parties du programme, le parcours type recommandé qui en résulte est sous-tendu par les principes directeurs suivants : équilibrer le nombre des ECTS sur les différents niveaux et être en mesure de décliner le programme dans des grilles horaires adaptées aux cursus dits « à horaire décalé ».

Au sein du Bachelier en Commerce extérieur, le volume horaire hebdomadaire²⁹ requiert des étudiants une présence dans l'établissement établie comme suit : 18 périodes par semaine en horaire de jour ; trois soirées et le samedi matin en horaire décalé.

Pour une meilleure appréhension du fonctionnement de l'EPS, il est utile de préciser qu'un établissement peut agencer le programme en l'étalant d'emblée sur une période qui va au-delà de la durée minimum obligatoire et qu'il n'est pas contraint d'organiser chaque année toutes les UE constitutives du programme³⁰.

À l'EPFC, l'ensemble des bacheliers sont organisés sur une durée qui n'excède pas la durée minimum, en l'occurrence trois ans. L'établissement a privilégié cette option considérant que s'il y a étalement des études, celui-ci relève uniquement du choix individuel des étudiants³¹. Certains cours sont cependant organisés uniquement en cours du jour ou uniquement en cours de soir une année sur deux. En ce qui concerne l'organisation bisannuelle d'UE, les directions pédagogiques ne peuvent y recourir que dans des proportions marginales pour des raisons de faisabilité. Pour le Bachelier en Commerce extérieur, 3 UE sont organisées deux fois par an (en cours du jour ou en cours du soir) : Éléments de statistique, Statistique inférentielle et Faits et institutions économiques.

Depuis cette année, une rentrée décalée en février est organisée en cours du jour.

ÉVALUATION

D'après les réponses aux questionnaires, 81,5 % des étudiants de 2^e et de 3^e années considèrent que les contenus des cours se complètent et se répondent et 66,6 % estiment que la progression tient compte des prérequis et leur semble cohérente.

²⁸ Voir Annexes\C. Documents administratifs\Pédagogiques\structure du Bachelier commerce extérieur (schéma de capitalisation)

²⁹ Ne sont pas comptabilisés dans ce volume horaire hebdomadaire les cours de langue dont le volume variera en fonction des connaissances linguistiques des étudiants.

³⁰ Il y a néanmoins une limite à cette autonomie de gestion : une UE doit obligatoirement être organisée une année sur deux.

³¹ Pour les possibilités de parcours individualisés, voir le point 2.1.4 *Flexibilité des parcours d'étudiants*.

Tous niveaux confondus, 76 % des étudiants mettent une note moyenne à la charge horaire sur une échelle allant de « trop lourde » à « trop légère », indiquant que les étudiants jugent le nombre d'heures de cours par semaine adéquat. Cependant, la répartition des cours sur la semaine semble poser soucis chez les 1^{res} années puisque 66,7 % lui attribuent une note négative et 31,6 % d'entre eux la jugent même médiocre. Il est cependant difficile d'y remédier, étant donné les nombreuses contraintes qui entrent en jeu (horaires des professeurs, disponibilité des locaux, spécificité des contraintes des étudiants, etc.).

Le volume de travail à domicile apparaît comme gérable pour les étudiants puisque 83,4 % des 1^{res} année et 73,3 % des 2^e et 3^e années lui attribuent une note moyenne sur une échelle allant de « trop lourde » à « trop légère ».

Par ailleurs, le fait de concilier des études avec un travail demeure parfois difficile, voire très difficile pour 36 % des étudiants concernés (toutes charges horaires de travail confondues). Dans une moindre mesure, c'est également le cas pour certains étudiants en ce qui concerne la conciliation études et vie privée (18 %). Pour remédier à cette situation, les étudiants ont toujours l'opportunité d'étaler leur cursus.

Les chargés de cours de langues membres de la CAE expriment leur grande inquiétude quant au peu de périodes allouées aux cours de langues en regard des exigences de niveau prescrites par le nouveau Dossier pédagogique. Cette constatation imposera aux étudiants un travail à domicile extrêmement régulier. Afin de favoriser ce travail, la CAE propose l'idée que certaines parties des autres cours puissent être dispensées en anglais et/ou en néerlandais ou que, a minima, les professeurs proposent des ressources complémentaires obligatoires dans les langues visées.

En outre, les chargés de cours de la CAE déplorent le manque de coordination entre professeurs. Pour remédier à cette lacune, la démarche de coordination de section doit être intensifiée.

ACTION

- 1.3.3 Intégrer partiellement l'anglais et le néerlandais au sein des autres UE du bachelier via des parties de cours dispensées dans ces langues ou en recourant à des ressources non francophones : textes, articles, vidéos, exercices...

cf. actions 2.1.1 et 2.1.2 (point 3.3 *Agencement global du programme*)

3.4 EVALUATION DU NIVEAU D'ATTEINTE DES ACQUIS D'APPRENTISSAGE VISES

Pour chaque UE, les évaluations sont conçues sous forme de grilles en fonction des acquis d'apprentissage définis dans le dossier pédagogique de l'UE. La réussite de tous les acquis d'apprentissage est requise pour atteindre le seuil de réussite (50 %). Le degré de maîtrise est fixé en fonction de critères également définis par le dossier pédagogique de l'UE. Chaque UE réussie donne lieu à la délivrance d'une attestation de réussite. Les modalités de communication des acquis d'apprentissage ont été abordées dans la dimension 3.1. *Les acquis d'apprentissage du programme* et la dimension 3.2. *Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage* traite de l'évaluation formative ainsi que de l'encadrement des stages et de l'épreuve intégrée.

ÉVALUATION

Interrogés sur l'organisation des épreuves d'évaluation et la remise des travaux, 61,8 % des étudiants de 2^e et 3^e considèrent que les délais impartis sont suffisants. Pour plus de 50 % des étudiants, les chargés de cours ne semblent pas se coordonner pour fixer les dates des évaluations. Ce constat pourrait être amélioré par le renforcement de la démarche de coordination pédagogique telle qu'explicitée précédemment.

Sondés sur le contenu des épreuves d'évaluation, 74,5 % des étudiants estiment que celles-ci sont cohérentes avec la matière vue en classe et se disent plutôt bien informés par rapport à ce qui est attendu d'eux (type d'évaluation, critères, contenu de la matière, consignes et questions, temps imparti). Lors du feed-back fourni aux étudiants, 73,5 % d'entre eux estiment que celui-ci a été bénéfique pour comprendre leurs erreurs.

Les modalités de feed-back instaurées pour les épreuves de fin d'UE ont également un impact positif. Pour chaque UE (ou pour chaque activité d'apprentissage si l'UE en comporte plusieurs), une séance de correction est organisée une semaine après la tenue de l'épreuve finale. Durant cette séance, le chargé de cours procède à une correction complète de l'épreuve finale. Cette correction sert de fil rouge au chargé de cours pour construire une séance de révision ajustée en fonction des résultats globaux de la classe aux différentes parties de l'épreuve et prépare les étudiants en échec à la deuxième session.

Par ailleurs, les chargés de cours de langues insistent sur la lourdeur des deux grosses évaluations obligatoires à prévoir d'après les DP de langues, y préférant la possibilité de mettre en place de plus petites évaluations régulières.

ACTION

- 1.3.6 Réorganiser les procédures d'évaluation en cours de langues (plusieurs petites évaluations au lieu de deux grosses sessions)

4. L'ÉTABLISSEMENT A DÉVELOPPÉ ET MET EN ŒUVRE UNE POLITIQUE POUR ASSURER L'EFFICACITÉ ET L'ÉQUITÉ DE SON PROGRAMME

4.1 RESSOURCES HUMAINES

POLITIQUE DE RECRUTEMENT

Tout engagement temporaire et définitif se fait selon les dispositions légales et statutaires³².

Une réserve de recrutement est constituée uniquement en cours d'année académique **pour les personnes extérieures à l'EPFC** par le biais :

- d'affichettes envoyées début juin à tous les établissements d'enseignement supérieur de la FWB ;
- d'annonces plus ciblées relayées auprès d'Actiris ;
- d'annonces publiées dans la rubrique « l'EPFC recrute » sur le site internet ;
- d'une annonce dans le supplément *Références* (papier et web) du journal *Le Soir* et sur le site de la FELSI, pour des annonces plus spécifiques (postes de direction, conseiller pédagogique...).

Par ailleurs, le département RH répond aux candidatures spontanées toute l'année. Un accusé de réception automatique est envoyé à chaque candidat par mail pour rappeler les conditions d'engagement.

Pour le personnel déjà en poste, chaque année, à dates fixes, une série de documents est publiée sur l'extranet et affichée dans les salles des professeurs pour l'attribution des heures à titre temporaire et définitif.

Pour l'attribution des heures :

- document rapportant les préférences personnelles en termes d'horaire
- listes d'ancienneté (par fonction, de service, EPFC)
- formulaire d'attribution d'heures à titre temporaire et changement de fonction
- répertoire des fonctions et titres requis

Pour l'engagement à titre définitif :

- liste des emplois vacants
- formulaire d'engagement à titre définitif

Le recrutement des chargés de cours s'effectue en six étapes :

- Le responsable pédagogique constate la vacance d'un poste d'enseignant et en avertit le DRH ;
- Celui-ci vérifie que, parmi les chargés de cours engagés à l'EPFC, toutes les priorités d'engagement ont bien été respectées (définitifs, temporaires prioritaires de groupe 1 et 2) et que personne ne souhaite obtenir une augmentation d'attributions ;
- Si tel est le cas, le responsable pédagogique peut faire appel au DRH dans un second temps en tant que soutien logistique à sa recherche de chargé de cours (consultation de la réserve de candidatures, envoi d'une annonce ciblée auprès d'Actiris ou mise en ligne sur le site internet de l'EPFC, prise de rendez-vous avec les candidats) ;

³² Notamment le Décret du 1^{er} février 1993, voir [Annexes\C. Documents administratifs\Ressources humaines\Décret 01-02-93](#)

- Des entretiens sont organisés avec le responsable pédagogique ; un membre du DRH peut aussi participer aux entretiens sur demande (en cas d'absence du RH, les questions techniques RH lui sont transmises et une réponse est envoyée par mail au candidat dans les plus brefs délais) ; éventuellement, un enseignant de la branche recherchée peut également être invité à participer à l'entretien ;
- L'entretien se déroule selon un canevas interne ;
- Chaque candidat convié à un entretien reçoit une réponse par téléphone au plus tard une semaine après l'entrevue, que cette réponse soit positive (engagement ou réserve) ou négative.

Il n'existe pas de politique spécifique de recrutement pour les anciens diplômés. Néanmoins, si un de nos anciens étudiants postule chez nous, il est systématiquement invité en entretien.

AFFECTATION DES RESSOURCES

Les affectations se décident sur base du Décret du 1er février 1993 fixant le statut des membres du personnel subsidiés de l'enseignement libre subventionné et de la législation en vigueur sur les titres requis. La dévolution des emplois des enseignants s'effectue, toutes sections confondues, en fonction des statuts des enseignants (définitifs, temporaires et temporaires non prioritaires) et de leur profil dans les différentes fonctions (diplômes, expérience pour le cours à enseigner...).

L'ensemble des cours est catégorisé dans des fonctions. Chaque fonction est définie par un niveau et par une spécialité.

Pour la section Bachelier en Commerce extérieur, on dénombre onze fonctions de niveau supérieur de type court : Anglais, Communication, Comptabilité, Droit, Économie, Expert, Gestion, Informatique logiciels, Mathématiques, Néerlandais, Stage insertion bachelier.

Pour l'engagement du personnel enseignant, lorsque toutes les priorités ont été respectées, le PO est libre de choisir la personne qu'il souhaite.

Si les dossiers pédagogiques mentionnent que le chargé de cours doit être un expert, le PO engage le candidat en fonction de ses compétences professionnelles.

Les horaires sont réalisés par la direction pédagogique afin de respecter le meilleur équilibre pour les étudiants et ensuite, dans la mesure du possible, sur base des desiderata des chargés de cours et de la disponibilité des locaux et en tenant compte des impératifs de la section.

Les postes administratifs (éducateur-secrétaire, secrétaire de direction, éducateur-économiste, expert pédagogique et technique dans certains cas) sont également soumis aux dispositions légales et statutaires.

Pour les fonctions de sélection et de promotion (secrétaire de direction, éducateur-économiste, directeur adjoint, directeur), en cas de poste vacant ou non vacant pour plus de 15 semaines, le DRH envoie par mail un appel à candidatures à l'ensemble du personnel reprenant : le profil de fonction, les conditions d'accès et les modalités pratiques de candidature. Les candidats retenus sont invités à participer à un entretien avec les membres du Conseil de direction. Une fois le candidat retenu, l'ensemble du personnel est prévenu par mail de la promotion.

POLITIQUE D'ACCUEIL DES NOUVEAUX MEMBRES DU PERSONNEL

La phase d'accueil s'opère en deux temps :

Accueil « administratif »

Chaque nouvel engagé est reçu par son gestionnaire de dossier. Il reçoit une farde d'engagement comprenant différents documents administratifs qui lui sont expliqués. Le nouvel engagé remplit les documents nécessaires à la constitution de son dossier (contrats, formulaires exigés par la FWB). Il peut poser toutes les questions administratives souhaitées à son gestionnaire de dossier.

Le dossier d'engagement comprend :

- le contrat de travail ;
- l'horaire du membre de personnel ;
- la liste des documents à fournir pour constituer le dossier auprès de la FWB ;
- le règlement de travail ;
- le Décret du 01/02/1993 fixant les statuts des membres du personnel subsidiés de l'enseignement libre subventionné ;
- la présentation du DRH et les contacts utiles du service ;
- les informations relatives au remboursement des frais de transport ;
- la procédure maladie et un formulaire de certificat médical ;
- un document d'information sur le bien-être au travail ;
- les documents à remplir édités par la FWB (déclaration de cumul...).

Accueil « pédagogique »

C'est à la direction pédagogique qu'il revient d'accueillir les nouveaux engagés, de leur faire visiter le bâtiment, de leur expliquer le fonctionnement de la section et les orientations pédagogiques et de lui transmettre le dossier pédagogique de l'UE concernée. Afin de n'omettre aucune information importante, la direction se base sur une check-list des éléments essentiels à transmettre lors de l'accueil d'un nouveau chargé de cours.

En outre, une fois par an, un drink d'accueil à l'intention des nouveaux engagés de l'année est organisé. Ce drink est l'occasion pour les nouveaux membres du personnel de faire connaissance, mais également de rencontrer l'ensemble des directeurs dans une ambiance conviviale.

FORMATION CONTINUE

Depuis ces dernières années, l'EPFC a fait preuve de diverses initiatives visant le développement professionnel des chargés de cours, principalement sur l'aspect pédagogique.

Depuis la rentrée 2018, la première semaine est marquée par l'organisation d'une Journée pédagogique rassemblant les enseignants des sections de type économique (une journée équivalente est également organisée pour les enseignants de la section des langues). Cette journée combine différents petits ateliers et interventions sur divers thèmes pédagogiques, variant d'année en année.

En outre, tout au long de l'année, une tranche horaire est libérée le jeudi midi et aucun cours n'est dispensé à ce moment-là. Les professeurs qui le souhaitent peuvent ainsi assister aux « Midis de l'Astro », des conférences ou des ateliers organisés une à deux fois par mois en interne par différents services ou membres du personnel de l'EPFC.

Voici pour exemple la liste des « Midis de l'Astro » organisés lors de l'année scolaire 2019-2020 :

- 10/10/19 : Échanges autour du livre de François Filleul (chargé de cours)
- 24/10/19 : Journée durable
- 14/11/19 : L'apprentissage par les pairs
- 28/11/19 : Les troubles « dys »
- 12/12/19 : La qualité à l'EPFC
- 19/01/20 : Drink de Nouvel An
- 23/01/20 : Les mesures de fin de carrière
- 06/02/20 : Le développement durable, comment s'impliquer à l'EPFC ?
- 20/02/20 : La Conception Universelle de l'Apprentissage
- 12/03/20 : L'amélioration des pratiques langagières
- (30/04/20 : L'évaluation – *annulé suite à la crise du covid-19*)

Parallèlement à ces événements, une Cellule d'accompagnement pédagogique (CAP) a été mise sur pied en 2018-2019 et renforcée dès la rentrée de septembre 2019 par une deuxième personne engagée à mi-temps. Ce service a pour missions d'accompagner les enseignants et les équipes dans l'amélioration de leurs dispositifs pédagogiques, de promouvoir les pédagogies actives et de soutenir le développement professionnel des enseignants. Dans cet objectif, le CAP met en œuvre des communautés de pratiques, propose des accompagnements individuels et collectifs sur demande et organise des formations. Voici la liste des formations organisées par le CAP pour l'année scolaire 2019-2020 :

- 28/11/19 : Wooclap (outil de télévote)
- 18/02/20 : Apprentissage par les pairs
- (17/03/20 : Dynamiser son auditoire [Thiagi] – *annulé suite à la crise du covid-19*)
- (27/04/20 : pédagogie par projet – *annulé suite à la crise du covid-19*)
- (8/05/20 : Création et utilisation de la grille critériée – *annulé suite à la crise du covid-19*)
- 10/03/20 : Moodle activité « atelier »
- 6/03/20 : Moodle débutant
- 6/03/20 : Moodle avancé

Voici également la liste des communautés de pratiques mises sur pied :

- 13/02/20 : Télévotants
- (26/03/20 : Moodle – *annulé suite à la crise du covid-19*)
- (22/04/20 : Apprentissage par les pairs – *annulé suite à la crise du covid-19*)
- (13/05/20 : TBI [tableau interactif] – *annulé suite à la crise du covid-19*)

Le CAP s'est par ailleurs particulièrement mobilisé pour favoriser la transition vers un enseignement à distance lors de la crise du Covid-19 à partir de mars 2020, en mettant à la disposition des enseignants de nombreuses ressources et en restant disponible pour de l'accompagnement individualisé.

En plus de ces initiatives propres à l'EPFC, la FELSI transmet chaque année au personnel de son réseau un catalogue de formations axées sur l'appropriation de nouvelles compétences et attitudes.

En dehors des toutes ces possibilités, chaque direction dispose en plus d'un budget dédié à de la formation continuée extérieure afin de répondre aux demandes particulières des chargés de cours. Au sein du Bachelier en Commerce extérieur, la situation est un peu particulière dans la mesure où les chargés de cours sont majoritairement des professionnels du domaine qui sont tenus d'actualiser leurs connaissances dans le cadre de leur activité professionnelle principale.

ÉVALUATION DU PERSONNEL

Pour les chargés de cours

Avant la fin de l'UE, le chargé de cours nouvellement engagé reçoit, en classe, la visite de la direction pédagogique. Une discussion informelle suit la leçon et la direction pédagogique peut alors formuler une série de remarques dont le chargé de cours devra tenir compte par la suite. Lors de la deuxième année d'engagement, le DRH demande à la direction pédagogique d'établir un rapport pédagogique. Sont évaluées par le responsable pédagogique : l'organisation de la leçon, la maîtrise de la matière, la gestion du groupe, la tenue des documents administratifs et pédagogiques.

Un rapport pédagogique plus complet est alors rédigé. Le chargé de cours est libre d'émettre des remarques suite à ce rapport. Un entretien entre le chargé de cours et la direction pédagogique suit la visite et, s'il y a lieu, des pistes d'amélioration sont émises. Le rapport pédagogique est alors versé au dossier du chargé de cours. En cas de rapport négatif et/ou de non-prise en compte des remarques antérieures, le chargé de cours n'est plus réengagé.

En 2018-2019, il y avait deux chargés de cours nouvellement engagés, donc deux visites de la direction pédagogique.

Un suivi peut également être mis en place par la direction pédagogique lorsqu'elle est avertie de difficultés rencontrées par les chargés de cours. Dans ce cas, des visites de classe sont organisées à plusieurs reprises pour identifier les causes du problème et trouver des pistes d'amélioration avec le chargé de cours. L'activité de suivi des professeurs a cependant dû être réduite suite au confinement lié à la crise du Covid-19 et à la mise en place de l'enseignement à distance.

Pour le personnel non chargé de cours :

Chaque membre du personnel administratif participe à un entretien annuel d'évaluation organisé par son supérieur hiérarchique.

Si le membre du personnel est dans la fonction depuis plus de 2 ans, il remplit préalablement un document d'autoévaluation et se fixe des objectifs pour l'année suivante. Ces points sont ensuite discutés et validés avec le responsable lors de l'entretien.

Si le membre du personnel est récent dans la fonction, son responsable remplit directement l'évaluation. Les différents points d'évaluation sont ensuite discutés lors de l'entretien.

Ces évaluations sont versées au dossier du membre du personnel.

BIEN-ÊTRE DU PERSONNEL

Le Conseiller en prévention de l'EPFC est, entre autres, le garant du bien-être du personnel (sécurité et prévention, santé au travail, risques psychosociaux, ergonomie, hygiène et embellissement). Depuis 2020, une nouvelle personne de confiance a également été désignée, afin de servir de médiateur en cas de conflit interne.

Parmi les actions mises en œuvre par le Conseiller en prévention, on trouve une enquête portant sur le bien-être au travail à l'EPFC, réalisée par la Professeure Catherine Hellemans de l'ULB en 2016 et publiée en janvier 2017³³. Une enquête similaire a été lancée en décembre 2019.

³³ Voir Annexes\G. Divers\Rapport bien-être EPFC 2016

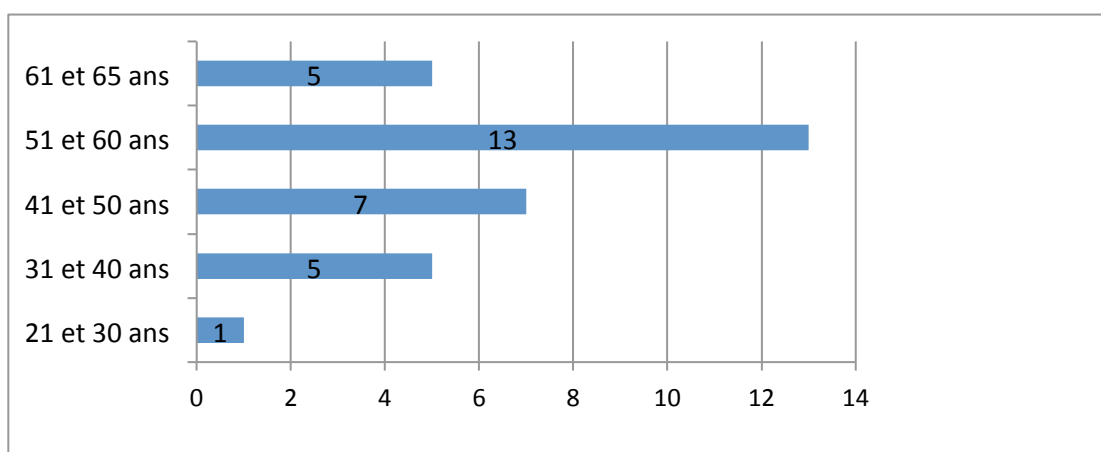
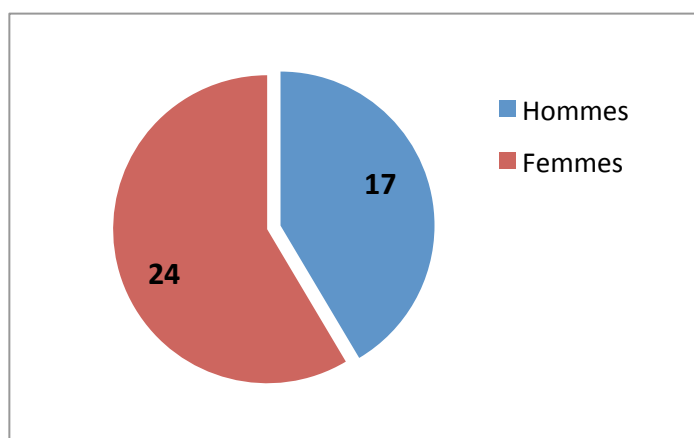
Des formations courtes ayant pour thèmes les réflexes de premiers secours en cas de malaise et le travail adéquat sur ordinateur ont également été organisées à plusieurs occasions dans ce cadre.

En outre, depuis 2019, une équipe « Happy time », constituée de quelques professeurs et membres du personnel administratif a vu le jour. Cette troupe dynamique, autoproclamée « la joyeuse équipe » s'est donné pour objectif ambitieux de rendre le personnel de l'EPFC un peu plus heureux, en facilitant l'organisation d'activités conviviales entre collègues. Ainsi, plusieurs activités ont été organisées au sein même de l'établissement : des danses irlandaises, un jeu du loup-garou, un atelier pour apprivoiser la méthode Félicitée, des cours de yoga de différents types, un atelier sons et bien-être et des séances de bodyform, body-mind et sophrologie. De façon générale, cette équipe sert de relais pour tout membre du personnel qui souhaiterait partager sa passion.

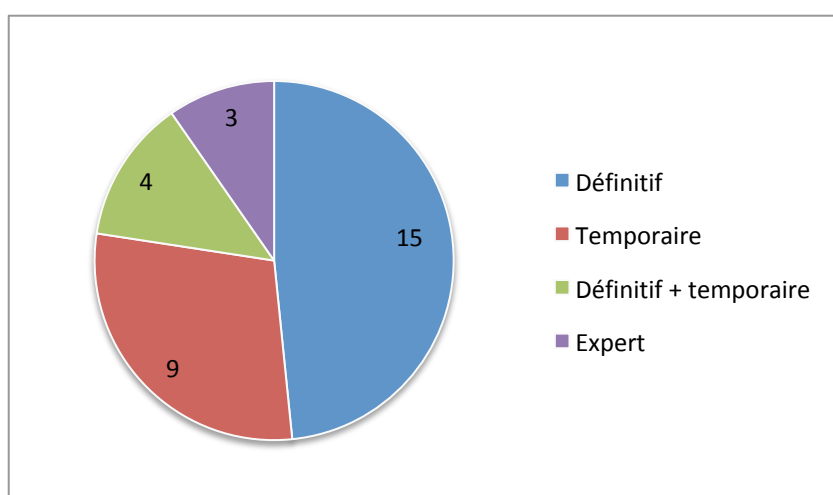
Par ailleurs, depuis 2018, la Durabiliteam (D-team) réunit des membres du personnel ayant pour objectifs la sensibilisation au développement durable, l'accompagnement au changement de comportements et la mise en œuvre d'actions favorisant la diffusion du développement durable. Via l'organisation de diverses activités ainsi que d'une journée de sensibilisation à l'occasion de laquelle de nombreux ateliers ludiques et petites conférences ont pris place, la D-team a constitué un réseau de 47 « EPFCiens durables » afin de répandre les bonnes pratiques au sein du personnel, mais aussi de sensibiliser les étudiants.

DESCRIPTION STATISTIQUE DES CHARGÉS DE COURS DE LA SECTION

Pour l'année de référence 2019-2020, la section Bachelier en Commerce extérieur comprend 31 chargés de cours répartis comme suit³⁴ :



Types de contrat



³⁴ Les 3 graphiques ont été réalisés à partir des données du Tableau RH 2019-2020, voir [Annexes\G. Divers\Tableau RH – Prof Com ext \(19-20\)](#)

ÉVALUATION

Au niveau de l'accueil administratif et selon la CAE, les procédures ne semblent pas poser de soucis. Cependant, il a été observé que les chargés de cours d'une même section ne se connaissent pas toujours. Pourtant, l'entraide entre enseignants peut s'avérer pédagogiquement utile et humainement plus riche. L'accueil et la rencontre entre professeurs ont été favorisés par la mise en place de réunions de coordination en 2019-2020, en présentiel ou via l'application Zoom lors du confinement.

En ce qui concerne la formation continue des chargés de cours, plusieurs questions se posent. Tout d'abord, malgré la multiplication des initiatives entreprises par l'EPFC pour enrichir les connaissances et méthodes pédagogiques des professeurs, la participation à ces événements se fait exclusivement sur base volontaire, sans contrôle ni incitants réels (il n'y a pas d'obligation formelle d'y assister). Le taux de participation est donc trop faible. Par exemple, les formations Moodle débutants et avancés du CAP n'ont réuni que respectivement 3 et 6 participants, alors que le besoin de formation en ce qui concerne les potentialités de la plateforme est réel pour les chargés de cours.

Par ailleurs, les formations proposées par l'EPFC et la FELSI sont essentiellement d'ordre pédagogique. Le développement continu des connaissances techniques repose alors sur les initiatives individuelles des chargés de cours, souvent dans le cadre de leur pratique professionnelle.

Pour finir, les responsables pédagogiques disposent de trop peu de temps à consacrer au suivi personnel des membres de leur équipe enseignante et n'ont donc pas de vision globale de leur évolution professionnelle respective.

Afin d'encourager la participation à des formations, de favoriser le développement professionnel et de valoriser les réalisations des chargés de cours, le Directeur pédagogique souhaite pouvoir offrir la possibilité aux enseignants de créer un portfolio personnel reprenant leur CV, leurs expériences, les formations suivies, leurs réalisations, les activités pédagogiques instaurées en classe, etc.

Il serait également intéressant d'identifier les besoins des chargés de cours en termes matériels afin de fournir plus de sources d'informations aux professeurs (ex. : abonnement numérique à l'Echo).

ACTIONS

- 2.1.3 Offrir la possibilité aux chargés de cours de créer leur portfolio personnel (CV, expériences, formations, réalisations, activités pédagogiques instaurées...)
- 3.2.1 En début d'année scolaire et dans le cadre de la budgétisation, interroger les enseignants sur leurs besoins en termes matériels

4.2 RESSOURCES MATERIELLES

MATERIEL PEDAGOGIQUES ET PLATEFORMES TIC

Les supports de cours sont distribués généralement sous forme de syllabi format papier. Un format électronique est également mis à disposition sur la plateforme Moodle dans la majorité des cas.

L'EPFC, comme un grand nombre d'établissements d'enseignement supérieur, a fait le choix d'utiliser Moodle en tant que plateforme pédagogique. Cette plateforme a plusieurs fonctionnalités, dont notamment :

- **Cours** : les étudiants ont accès à l'ensemble des cours auxquels ils sont inscrits. Les chargés de cours, quant à eux, sont encouragés à alimenter les sections des cours qu'ils dispensent.
- **Valves** : cette partie est gérée par le personnel administratif de la section (secrétariat et direction) ; un grand nombre d'informations et de documents administratifs (résultats d'examens, heures de permanence du secrétariat, modalités de réinscriptions...) y est mis en ligne.
- **Messages** : les chargés de cours ainsi que le personnel administratif peuvent envoyer des messages aux étudiants inscrits dans un cours.

Certains professeurs utilisent les fonctionnalités de la plateforme en y déposant également des supports de travail supplémentaires : consignes, exercices, capsules vidéos, ressources complémentaires, etc.

L'EPFC préconise en outre l'utilisation de logiciels complémentaires dans son enseignement, tels que Wooclap ou Zoom pour l'enseignement à distance, et ce afin de diversifier les dispositifs pédagogiques et d'entretenir la motivation des étudiants.

Le recours à ces technologies a bien sûr été amplifié lors de la fermeture des écoles due à la crise du Covid-19 en mars 2020. Moodle est alors devenu le canal principal de toute communication aux étudiants.

Par ailleurs, sur présentation de leur carte d'étudiant, les étudiants ont la possibilité d'accéder gratuitement aux bibliothèques du Pôle académique de Bruxelles ainsi qu'à leur service de prêt (accès au catalogue informatisé et à certaines ressources en ligne), mais uniquement en dehors des périodes de blocus universitaire.

ÉVALUATION

Les étudiants interrogés estiment que la présentation des documents de travail est claire (65 %), que ces derniers sont complets (75 %) et qu'il y a globalement assez de ressources bibliographiques (67 %). Par contre, il semblerait que les documents de travail ne soient pas toujours distribués suffisamment tôt (pour 51 %). La direction pédagogique assurera un suivi à ce niveau ; lequel sera d'ailleurs plus aisé à exercer quand tous les chargés de cours intégreront dans leurs pratiques le dépôt de supports de cours sur la plateforme pédagogique.

Les étudiants sont également satisfaits des outils technologiques utilisés qui semblent à jour et adéquats par rapport aux besoins de la formation (pour 87,7 % des répondants). Le matériel audio et vidéo des classes (projecteurs, tableaux interactifs...) et le matériel informatique (ordinateurs) obtiennent également des scores très positifs (respectivement 85,1 % et 84,9 % de réponses positives).

Cependant, les étudiants, les diplômés ainsi que les membres de la CAE relèvent à l'unanimité qu'il serait pertinent d'enseigner l'utilisation de logiciels ERP tels que SAP, indispensables dans le domaine professionnel du commerce extérieur.

En ce qui concerne l'utilisation de Moodle, certains problèmes se posent. En effet, bien que la plateforme propose du contenu pour 39 cours sur 50, cela n'est pas encore fait systématiquement par l'ensemble des chargés de cours. Pourtant, plusieurs formations ont été organisées pour permettre aux enseignants de se familiariser avec la plateforme. Il existe par ailleurs de nombreuses ressources en ligne ayant trait à l'utilisation de Moodle. Il est toutefois important de noter que, lorsque la plateforme est alimentée en contenu, celui-ci est souvent très riche.

Par ailleurs, la CAE soulève que, bien que 69 % des étudiants des 2^e et 3^e années se disent satisfaits de la qualité de la plateforme, tous les étudiants ne maîtrisent pas Moodle, et certains passent donc à côté d'informations et de ressources importantes. Comme mentionné précédemment, il faudrait envisager de former les étudiants à son utilisation.

De nouveau, la transition vers un enseignement à distance en mars 2020 a eu un impact considérable sur la fréquence d'utilisation de la plateforme pédagogique Moodle et de l'usage qui en est fait, tout comme pour les autres ressources TIC disponibles.

ACTIONS

cf. action 1.2.1 (point 2.1.2 Prise en compte des besoins et attentes des parties prenantes)

cf. actions 3.1.1, 3.1.2 et 3.1.3 (Communication vers les étudiants dans le point 1.4 Informations et communication interne)

LOCAUX, LABOS, SALLES TIC

Le bâtiment de l'EPFC possède 64 salles de classe classiques, 4 auditoriums et 12 laboratoires informatiques (toutes dotées d'un data-projecteur). Chaque labo est doté de 24 à 36 postes de travail connectés à internet et à une imprimante.

La maintenance de l'infrastructure tant au niveau hardware que software et la gestion des accès sont centralisées au sein du Département Informatique. Les besoins et les attentes des chargés de cours en termes de ressources logicielles font l'objet d'une réévaluation annuelle par le directeur de l'informatique et les directions pédagogiques. Lorsqu'un problème est détecté, tout membre du personnel peut le signaler sur l'extranet. Le helpdesk informatique assigne la requête à la personne en charge du programme en question.

Le bâtiment dispose aussi d'un grand espace à l'intention des étudiants, séparé en plusieurs zones (travail en individuel, travail de groupes, ordinateurs

...).

ÉVALUATION

Tout comme le matériel pédagogique, les infrastructures des classes sont jugées très positivement par les étudiants (94,4 % pour la disponibilité des places dans la classe et 87,3 % pour le confort et la propreté). Le matériel à disposition est en effet considéré comme une véritable force pour l'EPFC. L'accès aux labos informatiques est cependant difficile pour les professeurs à cause du manque de disponibilité (peu de classes pour une demande importante).

De plus, 63,6 % des étudiants des 2e et 3e années attribuent une note positive à l'espace étudiants. La principale plainte concerne le bruit dans cet espace supposé « de travail ». Pour cela, des locaux silencieux sont mis à disposition par le Service d'Aide à la Réussite en période de blocus.

Ces besoins sont réels, car le public de l'EPS ne dispose pas toujours des infrastructures nécessaires pour travailler à domicile et est parfois contraint, de par sa vie professionnelle, à rentabiliser au maximum sa présence à l'école. La CAE souhaite tout de même relever la qualité de cet espace étudiants, qui est grand et convivial et dont le manque se faisait sentir dans les bâtiments précédents de l'EPFC.

En outre, les étudiants (59,6 %) et la CAE estiment qu'un service de photocopies pourrait être d'une grande utilité et est une infrastructure à mettre prioritairement en place.

Par ailleurs, la CAE déplore l'instabilité du réseau WIFI, qui de plus n'est pas disponible partout dans le bâtiment. Ces points ne sont cependant pas des priorités.

ACTIONS

3.2.2 Entamer une réflexion sur la possibilité d'élargir l'accès aux salles informatiques à certaines UE

4.3 EQUITÉ EN TERMES D'ACCUEIL, DE SUIVI ET DE SOUTIEN AUX ÉTUDIANTS

4.3.1. ADMISSION ET ORIENTATION DES ÉTUDIANTS

Le principal support d'information concernant les inscriptions est le site internet de l'EPFC. Il présente, sous l'onglet spécifique de chaque formation, les conditions d'admission, les modalités d'inscription (dates, contenu des tests d'admission, prix par formation) et les documents administratifs à présenter. Les dates précises d'inscriptions ne sont visibles en ligne qu'à partir de début juin. En revanche, les conditions et la matière sur laquelle porte le test d'admission sont en ligne tout au long de l'année.

Parallèlement, un feuillet d'informations générales sur les formations d'enseignement supérieur organisées à l'EPFC est disponible.³⁵

La formation est accessible à diverses catégories d'étudiants :

- Les détenteurs d'un certificat d'enseignement secondaire supérieur ou d'un titre étranger déclaré équivalent par la FWB ;
- Les étudiants non-détenteurs d'un CESS ayant réussi l'épreuve d'admission ;
- Les étudiants en possession d'attestations de réussite d'UE établies par d'autres établissements de l'EPS.

³⁵ Voir Annexes\F. Supports de communication

Depuis la rentrée 2019, tous les étudiants candidats doivent assister à une séance d'information suivie par des tests de langues (anglais et néerlandais) constitués de questionnaires à choix multiple.

En plus de cela, l'épreuve d'admission pour les non-détenteurs du CESS est constituée de deux parties : une partie mathématiques et une partie français.

Pour les étudiants détenteurs d'une équivalence avec restriction au niveau de la connaissance du français, l'inscription est possible moyennant la réussite d'une épreuve vérifiant la maîtrise de la langue française.

Les candidats ayant réussi ces différentes épreuves sont ensuite reçus en entretien afin d'évaluer leur motivation. Ceux qui se voient refuser l'accès à la formation de Bachelier en Commerce extérieur reçoivent un feed-back quant aux raisons de ce refus et des conseils pour la suite de leur parcours.

Il est à noter que les étudiants sont testés de façon plus approfondie quant à leurs prérequis linguistiques en anglais et en néerlandais lors des premiers cours, et sont ensuite réorientés si nécessaire.

Plusieurs sessions d'épreuves d'admission sont organisées de la mi-août à la mi-septembre.

Le prix de l'inscription est variable en fonction du nombre d'UE auquel l'étudiant s'inscrit. Si l'étudiant s'inscrit à toutes les UE prévues par le parcours type, le prix sera :

- Le prix plein (1^{re} année) : 432,45 €
- Le prix exempté du droit d'inscription (1^{re} année) : 241,35 €

Le prix se compose de 3 parties : la participation (due à l'EPFC), le droit d'inscription et le droit d'inscription spécifique (dûs à la Fédération Wallonie-Bruxelles). Différentes catégories de personnes sont exemptées du droit d'inscription. Toutes ces informations sont clairement détaillées et expliquées sur le site de l'EPFC.

ÉVALUATION

On observe que 13,3 % des étudiants de 1^{re} se sont inscrits via le processus d'épreuve d'admission ; et que 10,5 % des étudiants des 2^e et 3^e années ont bénéficié de cette procédure.

En parallèle, 83,3 % des étudiants de 1^{re} et 75,4 % des étudiants des 2^e et 3^e années se sont inscrits sur base de leur CESS. Il est intéressant de noter que 14 % des étudiants des 2^e et 3^e années déclarent s'être inscrits sur base d'un diplôme équivalent délivré à l'étranger, alors que cela ne concerne aucun des répondants de 1^{re} année. Une hypothèse qui pourrait expliquer cette observation réside dans le renforcement des exigences quant aux connaissances en néerlandais lors des tests d'entrée.

La séance d'information collective récolte l'appréciation positive de seulement 50 % des nouveaux étudiants. Il semble qu'elle ne permette pas de répondre à toutes les attentes et interrogations des futurs étudiants. Cette question a déjà en partie été abordée précédemment et devrait donc mener à une révision des informations données lors de cette séance. En plus de cela, la Direction et la secrétaire passe dans les classes lors de la première semaine de cours pour se présenter et réexpliquer quelques éléments clés de la formation choisie. Il est fondamental de s'assurer que l'ensemble des enjeux majeurs de la formation soit abordé à ces occasions. Par ailleurs, des séances d'information de rentrée devraient également systématiquement être organisées en 2^e année et en 3^e année afin de rappeler et d'insister sur les événements particuliers de l'année à venir.

La CAE émet cependant l'hypothèse que la faiblesse de ces résultats résulte en réalité d'un manque d'informations des étudiants en amont de la séance par rapport à ses modalités organisationnelles et à ses objectifs : temps à prévoir, délais de correction et de vérification des documents avant de pouvoir réceptionner la preuve d'inscription, gestion des demandes de dispenses ultérieure à la séance, etc. Il serait nécessaire de communiquer de façon plus précise ces informations préalablement à la séance afin que les étudiants puissent savoir à quoi s'attendre.

De plus, 54 % des étudiants sont insatisfaits de l'aide apportée par le personnel de la section dans la construction de leur parcours pédagogique et seulement 53 % des 1^{res} estiment que le personnel de la section a répondu à leurs questions de façon efficace et avenante.

Par ailleurs, plus de 60 % des 1^{res} années et 70 % des 2^e et 3^e années considèrent qu'ils ne sont pas satisfaits du processus d'orientation par le test de langue en début d'année. La CAE atteste également de ce problème.

En effet, ces tests ne suffisent pas à déterminer précisément les acquis linguistiques des étudiants et obligent les professeurs à organiser de nouvelles séances de tests approfondis lors des premiers cours, alors que le nombre de périodes allouées à ces unités d'enseignement est déjà limitée en regard des exigences de niveau attendues. Ce système complexe entraînant parfois une réorientation tardive de certains étudiants explique en partie leur mécontentement à ce sujet. Cette thématique devra être abordée par le Groupe de travail chargé de réfléchir à toutes les problématiques liées aux langues pour le Bachelier en Commerce extérieur.

Globalement, 50 % des étudiants de 1^{re} et 56 % des étudiants des 2^e et 3^e années sont satisfaits de la procédure de (ré)inscription.

ACTIONS

1.3.2 Revoir le processus d'orientation pour les cours de langues (réadapter les questionnaires et réviser la procédure)

cf. action 2.3.1 (*Communication vers les étudiants* dans le point 1.4 *Communication interne*)

4.3.2. TRANSITION DEPUIS ET VERS L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR

Les étudiants entrants sont 63,3 % à avoir été confrontés précédemment à l'enseignement supérieur, alors que 16,7 % ont directement acquis une expérience professionnelle après leur scolarité. Comme pour la plupart des bacheliers de l'EPFC, le choix de la filière EPS pour réaliser un Bachelier en Commerce extérieur semble fréquemment s'opérer après plusieurs échecs dans l'enseignement de plein exercice.

Par ailleurs, 40 % des étudiants de 1^{re} et 47,7 % des étudiants des 2^e et 3^e années déclarent avoir opté pour une formation de niveau bachelier dans l'optique de poursuivre ultérieurement leur formation par un master.

4.3.3. EQUITE DES PROCESSUS PEDAGOGIQUES

Les grandes forces de l'EPS, en général, sont l'étalement et la modularisation des parcours. Ces deux aspects permettent aux étudiants de conserver/trouver un emploi, mais aussi de gérer au mieux leur vie familiale. Une telle personnalisation des parcours est rendue possible par le secrétariat de section et la direction pédagogique qui conseillent les étudiants sur la composition de leur grille horaire,³⁶ mais aussi grâce à une autre partie prenante : le service social Promofoor. Pour accompagner socialement son public, l'EPFC subventionne cette ASBL.

Promofoor est un centre de services et d'assistance offrant gratuitement son aide et ses conseils aux étudiants en difficulté, aussi bien pour l'orientation vers une formation adaptée (au sein ou en dehors de l'EPFC, mais aussi de l'EPS), que pour une recherche d'emploi ou une aide relative à la législation sociale. Des échelonnements de paiement de l'inscription sont proposés par Promofoor aux étudiants en difficulté financière. Un assistant social y travaille à temps plein en tenant des permanences au sein du bâtiment de l'EPFC.

4.3.4. AIDE A LA REUSSITE

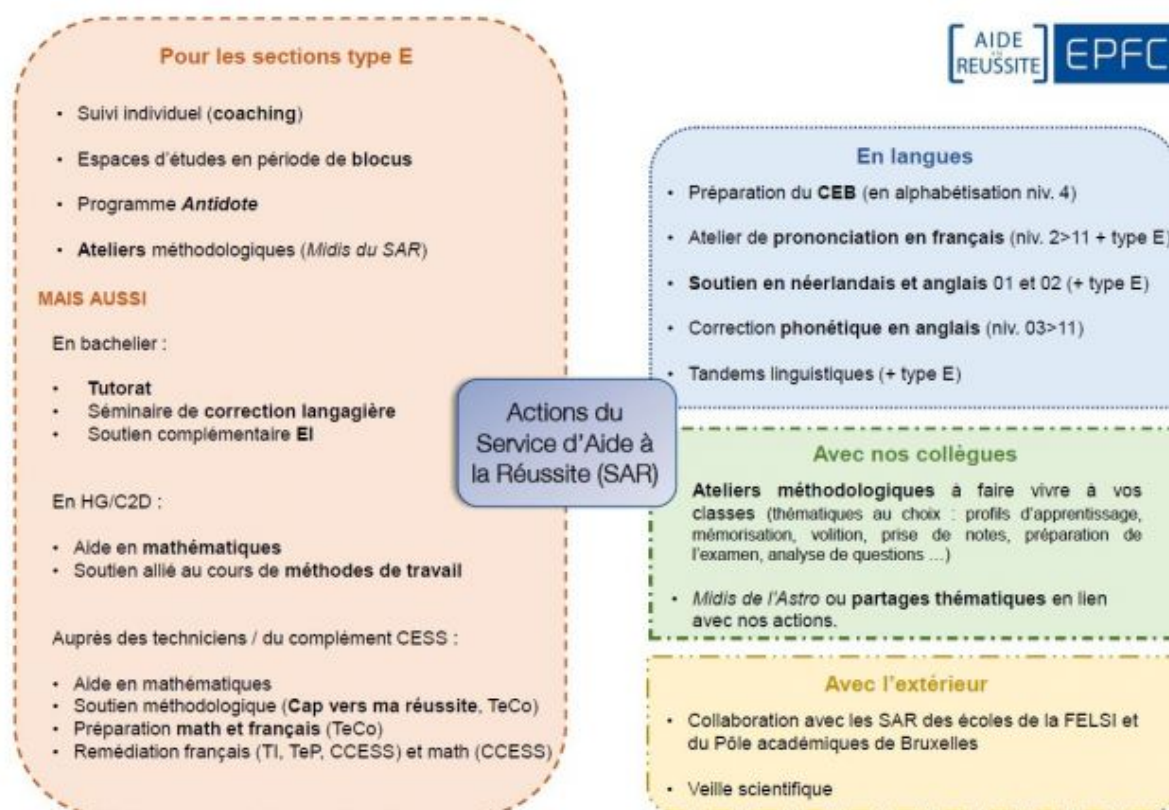
Depuis décembre 2017, un Service d'Aide à la Réussite (SAR) a vu le jour. Il est actuellement assuré par la responsable à temps plein et une collaboratrice à mi-temps.

Le Service d'Aide à la Réussite est un service pédagogique destiné aux étudiants de l'EPFC. Il a pour objectif de les accompagner et de les conseiller dans leurs apprentissages et selon leurs besoins en proposant diverses actions, formations ou ateliers. Ce service est commun à tout l'EPFC et accessible pour tous les étudiants, peu importe la formation suivie.

Certaines missions sont néanmoins proposées spécifiquement aux étudiants des bacheliers. Sur base volontaire, les étudiants du Bachelier en Commerce extérieur peuvent donc bénéficier de guidances individuelles (prise de notes, mémorisation, planning) et d'ateliers collectifs pour travailler la motivation, les profils d'apprentissage, la gestion du stress etc. Un cours de méthodologie de correction langagière est également organisé pour leur permettre d'apprendre à relire leurs travaux et à s'autocorriger. En outre, des espaces d'étude (silencieux, de travail en groupes ou dans un local informatique) sont mis à disposition en période de blocus.

Par ailleurs, les actions mises en place pour l'apprentissage des langues peuvent également être utiles dans le cadre des cours d'anglais et de néerlandais du Bachelier Commerce extérieur.

³⁶ Voir 1.4.1 Flexibilisation des parcours étudiants



ÉVALUATION

La CAE juge très positivement les actions mises en place par le Service d'Aide à la Réussite.

Cependant, les questionnaires aux étudiants démontrent que seulement 28,8 % des étudiants des 2^e et 3^e années connaissent l'existence de ce service. Ce chiffre est plus élevé chez les 1^{res} années, où ils sont 60 %. Cette différence est potentiellement liée à la création récente du service.

L'action du SAR qui récolte le plus d'adhésion de la part des étudiants est la mise à disposition des locaux d'étude pendant le blocus puisque 64 % des étudiants des 2^e et 3^e années y ont eu recours. De plus, 83 % des étudiants ayant bénéficié de services proposés par le SAR les ont trouvés utiles.

4.3.5. ETUDIANTS AYANT DES BESOINS SPECIFIQUES

Le bâtiment « Astro » a récemment subi plusieurs rénovations visant à en améliorer son accessibilité. En effet, 4 ascenseurs permettent d'accéder aux étages du bâtiment, dont un rénové pour pouvoir accueillir les personnes à mobilité réduite selon les critères d'accessibilité en vigueur. De plus, des portes automatiques ont été installées à l'entrée du bâtiment. Les travaux organisés par la Commune de Saint-Josse-Ten-Noode en 2018 ont, entre autres, permis de relever le trottoir menant à l'entrée principale de l'EPFC. En effet, auparavant, une marche imposait de devoir recourir à l'utilisation ponctuelle d'un plan incliné pour les personnes en fauteuil roulant. Le bâtiment de l'EPFC est donc désormais entièrement accessible aux personnes à mobilité réduite en toute autonomie.

Par ailleurs, l'année scolaire 2017 a été marquée par la désignation à mi-temps d'une personne de référence chargée de développer le Service d'Enseignement Inclusif de l'EPFC.

Conformément aux prescriptions du Décret sur l'Enseignement de promotion sociale inclusif, les étudiants à besoins spécifiques ou en situation de handicap sont accueillis par la personne de référence. En suivant la procédure définie, les besoins de l'étudiant sont analysés afin de déterminer les aménagements raisonnables à mettre en place dans le cadre de sa formation. La personne de référence demeure personne de contact et assure le suivi de l'étudiant durant tout son cursus.

Cette année, 41 dossiers de demande d'aménagements ont été introduits, dont 3 pour le Bachelier en Commerce extérieur. Ce chiffre est en constante augmentation. Les besoins spécifiques des étudiants sont variés et recouvrent l'ensemble du panel des troubles donnant droit à des aménagements raisonnables.

La personne de référence de l'enseignement inclusif est également chargée d'organiser des séances de sensibilisation portant sur diverses thématiques en lien avec l'accueil des étudiants à besoins spécifiques.

4.4 ANALYSE DES DONNEES NECESSAIRES AU PILOTAGE DU PROGRAMME

Chaque direction pédagogique dispose — pour piloter sa section — de différentes données chiffrées pour mieux cerner les profils des étudiants :

- les données globales éditées par le Département Études et Projets : portrait statistique annuel, enquête sociologique ;
- l'enquête sur le devenir des diplômés ;
- le taux de remplissage de toutes les classes constituant une section, fourni à chaque rentrée par le Département Inscriptions ;
- la base de données interne consultable via des outils de reporting adaptés aux spécificités de chaque section (requêtes Crystal Report).

4.4.1 CARACTERISTIQUES DES PARCOURS D'ETUDIANTS INSCRITS DANS LE PROGRAMME

Taux de réussite

Le taux de réussite moyen³⁷ en Bachelier en Commerce extérieur à l'EPFC s'élève à **73 %**.

Durée moyenne des études

La formation de Bachelier en Commerce extérieur dure de 3 à 6 ans. Nous constatons cependant que la proportion d'étudiants suivant un cursus complet dans la section n'est pas la norme. En effet, des étudiants viennent fréquemment d'un autre style d'enseignement à l'instar de ceux n'étant plus finançables dans l'enseignement supérieur de plein exercice. D'autres ont commencé une autre formation dans l'enseignement supérieur de promotion sociale ou de plein exercice et se réorientent ensuite en commerce extérieur. Enfin, certains ont commencé un cursus plusieurs années auparavant, complété ensuite par une expérience professionnelle récente dans le domaine du commerce extérieur. Ces trois groupes d'étudiants arrivent en cours de formation à l'école et bénéficient de valorisations des acquis formels, non formels et/ou informels. Dès lors, il paraît difficile de prendre en considération ces éléments pour obtenir une vue fiable de la durée moyenne du cursus.

³⁷ Voir Annexes\A. Informations statistiques\Statistiques BAC Commerce extérieur

4.4.2 CARACTERISTIQUES DES DIPLOMÉS

Le nombre de diplômés de Bachelier en Commerce extérieur est variable d'année en année : il était de 8 en 2016-2017, est passé à 21 en 2017-2018 pour retomber à 13 en 2018-2019.

INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE DES DIPLOMÉS

Pour rappel, les métiers liés au domaine du commerce extérieur constituent des **fonctions dites critiques** par l'Observatoire bruxellois de l'Emploi³⁸. Cet organisme inventorie les métiers qui présentent des difficultés de recrutement (en fonction critique ou en pénurie) depuis 1998 afin d'alimenter la réflexion sur l'inadéquation entre l'offre et la demande du travail qui constitue un obstacle à l'insertion professionnelle et au développement économique de la Région.

Ainsi, les postes de **responsable logistique, directeur des ventes, responsable district/zone ou produit, responsable commercial** et **responsable de commerce international** sont référencés comme fonctions critiques.

Cette pénurie est d'ordre qualitatif, ciblant principalement les « *soft skills* » et les compétences linguistiques, que les nouveaux diplômés ne maîtrisent pas suffisamment en regard des exigences des métiers. Pour la Région de Bruxelles-Capitale, la maîtrise lacunaire des langues nationales, en particulier du néerlandais, est la cause principale de cette pénurie qualitative.

En vue d'enrayer cette pénurie, et pour continuer à répondre aux exigences du secteur, il est primordial que le programme soit en adéquation avec l'évolution du marché.

L'EPFC en tant qu'institution ne se charge pas de l'aide à la recherche d'emploi ; par contre, l'EPFC peut, pour la recherche d'emploi, se reposer sur le service social Promofoor.

En effet, Promofoor propose différents services aux étudiants : accompagnement à la recherche d'emploi, bilan de compétences, détermination du projet professionnel, rédaction de CV, lettre de motivation et préparation aux entretiens d'embauche.

En outre, Promofoor propose un accompagnement personnalisé aux étudiants qui en font la demande ou peut mettre en place avec tout chargé de cours ou toute direction pédagogique une collaboration sous forme de séances d'information.

ÉVALUATION

L'envoi des questionnaires aux étudiants s'est déroulé en octobre 2019. Les diplômés étaient alors trop récemment sortis de l'EPFC pour que les résultats en lien avec l'insertion socioprofessionnelle soient interprétables.

L'enquête diplômés 2016-2017 réalisée cette année permet d'avoir plus de recul sur le parcours des étudiants diplômés moins récemment. Malheureusement, seuls 3 diplômés sur les 8 sortis cette année-là ont répondu au questionnaire. Bien que ces diplômés aient tous trois trouvé un emploi dans les 18 mois suivant leur diplomation, ces résultats peuvent difficilement être étendus statistiquement à l'ensemble des diplômés de la section du Bachelier en Commerce extérieur.

³⁸ Voir Annexes\B. Insertion socioprofessionnelle\Liste des fonctions critiques 2019

Cependant, l'enquête diplômés, commune à tous les bacheliers de l'EPFC, nous montre que le taux d'insertion socioprofessionnelle est globalement similaire dans toutes les sections et qu'il tourne en moyenne autour des 85 % (77 % à temps plein), dont 10 % des diplômés qui ont conservé le travail qu'ils avaient déjà au moment de leur formation. Ils étaient déjà plus de 30 % à travailler à temps plein au cours de leurs études.

L'aide à la recherche d'emploi ne semble donc pas être une mission primordiale pour les étudiants de L'EPFC.

Ainsi les résultats quant à la connaissance du service PromoFor des étudiants du Bachelier Commerce extérieur sont assez parlants : 75,4 % des étudiants de 2^e et 3^e ne connaissent pas PromoFor, de même que 86,7 % des étudiants de 1^{re}. Ajoutons que les étudiants ayant cours en soirée ont difficilement accès aux permanences de la cellule.

5. L'ÉTABLISSEMENT A ÉTABLI L'ANALYSE DE SON PROGRAMME ET CONSTRUIT UN PLAN D' ACTIONS VISANT SON AMÉLIORATION CONTINUE

5.1 METHODOLOGIE DE L'ÉVALUATION

La Commission d'autoévaluation (CAE) a été mise en place en mai 2019 et rassemblait six chargés de cours, la secrétaire de section, la Directrice pédagogique, cinq étudiants, deux diplômées, le Directeur de la qualité et la coordonnatrice qualité. Cependant, le poste de Direction pédagogique a été repris par le Directeur de la qualité lors de la rentrée 2019-2020, qui cumule actuellement les deux fonctions. Le fonctionnement de la CAE est défini par un ROI³⁹.

2019 : préparation de la phase d'autoévaluation

Février	Travail de veille sur base de l'analyse transversale du Bachelier en Commerce extérieur de l'AEQES
Avril	Séances d'information pour les chargés de cours et les étudiants à propos de la démarche Qualité en vue de la création de la CAE
Mai	Prises de contact avec les diplômés et des partenaires extérieurs Constitution de la Commission d'autoévaluation Première réunion introductive d'état des lieux du Bachelier

2019-2020 : phase d'élaboration du dossier d'autoévaluation

Septembre	Réunion de la CAE pour réviser et adapter le questionnaire proposé aux étudiants
Octobre	Passage dans les classes pour soumettre les questionnaires aux étudiants Envoi des liens vers les enquêtes en ligne pour les diplômés
Novembre	Traitement des réponses aux questionnaires Réunion de la CAE autour des résultats des enquêtes
Décembre — avril	Quatre réunions ont ensuite été organisées, chacune portant sur un des critères du référentiel : <ul style="list-style-type: none"> • 17 décembre : pertinence du programme • 11 février : cohérence du programme • (17 mars : efficacité et équité du programme - Réunion annulée suite à la crise sanitaire) • 21 avril : analyse SWOT et plan d'actions Des documents préparatoires étaient envoyés avant chaque réunion afin que les membres puissent déjà réfléchir sur les thématiques abordées et que la coordinatrice puisse préparer la réunion dans une optique d'efficacité. Le procès-verbal de la réunion était envoyé systématiquement le lendemain, tout comme les documents résultant des discussions échangées. Ces documents ont servi de base à la rédaction des différents chapitres du dossier. Envoi de demandes ponctuelles aux différents services internes en vue d'obtenir des informations actualisées
Mai	Dernière réunion de la CAE suite à la relecture du dossier d'autoévaluation Validation du dossier par le Conseil de direction (cf. ROI de la CAE)

³⁹ ROI CAE pour le Bac Commerce extérieur, accessible en [Annexes\D. Démarche qualité](#). Tous les documents cités dans ce chapitre sont rassemblés dans ce répertoire.

IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES (HORS CAE)

○ **Conseil de direction**

Via le Directeur de la qualité, le Conseil de direction est régulièrement informé de l'état d'avancement des différents processus qualité et valide tous les documents destinés à l'AEQES. La coordonnatrice a également pu s'entretenir avec certains directeurs pour aborder quelques points spécifiques (dotation, finances, communication, ressources humaines).

○ **Comité de coordination pédagogique**

Via la présence du Directeur de la qualité, le comité de coordination pédagogique peut directement lier ses actions avec les processus qualité. De plus, la coordonnatrice qualité est régulièrement informée de l'avancée des processus de mise en place des EEE.

○ **Département Études et Projets**

Les responsables du Département Études et Projets sont un soutien pour l'analyse des données recueillies lors des enquêtes en ligne. Ils ont également pu se positionner quant aux sondages en vérifiant la syntaxe des réponses et la logique des questions.

○ **Agent Qualité de la FELSI**

Elle apporte un soutien méthodologique à la coordonnatrice pour décoder les indicateurs du référentiel et apporter des informations actualisées par rapport aux nouvelles procédures Qualité.

ÉVALUATION

Le changement de coordinatrice et la prise de fonction pédagogique du Directeur de la qualité auraient pu constituer une transition délicate pour le Département Qualité de l'EPFC, tout comme la désignation de nouvelles personnes en charge des statistiques. Un travail important d'appropriation des processus, passant par une réorganisation complète des dossiers numériques et du fonctionnement général des procédures, a dû être réalisé par la nouvelle coordinatrice. Cette appropriation s'est pourtant avérée indispensable à l'appréhension des enjeux liés à la qualité. Malgré ces changements, la transition s'est très bien déroulée. La double casquette du Directeur de la qualité a en réalité été un élément facilitateur et n'a pas généré de conflit d'intérêt, ce qui était une des craintes pour cette nouvelle année.

L'élaboration du dossier d'autoévaluation du Bachelier en Commerce extérieur a toutefois pu s'appuyer sur les outils et canevas développés lors des précédents audits. De plus, les outils conçus par l'AEQES et par la FELSI (en ce, les référentiels, les guides, les notes...) ont guidé la construction du processus, la préparation des réunions et la rédaction des différents chapitres du dossier.

L'EPFC espère pouvoir capitaliser sur toutes les démarches développées et révisées par les différentes coordinatrices qualité qui se sont succédé afin d'améliorer et de faciliter la gestion collective des audits à venir.