



**INSTITUT PROVINCIAL DES ARTS ET METIERS DU CENTRE**

Enseignement de Promotion Sociale

Rue Paul Pastur, 1 - 7100 LA LOUVIERE

Tél. : 064/22.22.80 - Fax : 064/26.61.92

Courriel : [secretariat.aml@hainaut.be](mailto:secretariat.aml@hainaut.be) - Internet : <http://aml.hainaut.be>

E-Learning : <http://elearning-aml.be>



---

# Calendrier et plan de suivi des recommandations des experts

---

*Bachelier en informatique de gestion*



Décembre 2012

## 1. Elaboration du plan de suivi - méthodologie

La Qualité était évidemment une préoccupation bien présente au sein de l'IPAM avant l'évaluation du cursus Bachelier en informatique de gestion. Toutefois, cet exercice nous a permis d'initier une réflexion globale avec l'ensemble des acteurs de l'établissement. Il nous a donné aussi l'occasion de formaliser certaines procédures, d'améliorer certains documents déjà existants tels que les dossiers d'information remis aux étudiants relatifs aux TFE et aux stages, de mettre en place de nouveaux outils tels que les questionnaires d'enquête informatisés, les fiches pédagogiques, la plate-forme E-Learning, etc.

Le rapport final de synthèse (RFS) remis par le comité d'experts a conforté notre diagnostic interne et a renforcé la volonté de la Direction et de tous les membres du personnel de l'IPAM de poursuivre notre démarche d'amélioration continue.

Cependant, il est clair que ce défi ne peut être relevé qu'en y consacrant les moyens humains, matériels et financiers indispensables. Les experts ont bien relevé dans le rapport transversal (RT) la problématique de la faible autonomie des directions en ces matières, aux lourdeurs administratives et aux délais conséquents nécessaires aux changements.

Nous avons dès lors décidé d'intégrer dans notre plan de suivi les actions qui pourront être menées à bien dans un horizon de cinq ans en tenant compte de ces contraintes externes.

Dès le départ, nous avons souhaité généraliser la démarche à l'ensemble des quatre bacheliers organisés au sein de l'établissement. En effet, ceux-ci seront à terme tous audités et nous avons considéré qu'une implication précoce de tous les acteurs de l'institution se révélera bénéfique à la dynamique instaurée. Deux organes de travail ont donc été mis en place :

- une CEI (Commission d'évaluation interne) réunissant des représentants de toutes les parties prenantes de l'institution qui se réunit deux fois par an afin de diffuser, évaluer et corriger les actions mises en œuvre.
- un GTQ (Groupe de travail qualité informatique) regroupant les étudiants, diplômés et chargés de cours de la section auditée qui travaille à raison d'environ une rencontre par mois pendant l'exercice d'évaluation.

Pour la récolte des données indispensables à l'auto-évaluation, la CEI et le GTQ ont utilisé des questionnaires d'évaluation par UF des enseignements par les étudiants, des questionnaires d'enquête auprès des anciens étudiants, des questionnaires destinés aux chargés de cours et au personnel administratif. Tous ces outils ont été élaborés en tenant compte de la liste des indicateurs de l'AEQES.

Une analyse FFOR (SWOT)<sup>1</sup> a été réalisée en octobre 2010.

---

<sup>1</sup> L'analyse complète est présentée dans le chapitre 6 de notre Rapport d'auto-évaluation transmis à l'AEQES en juin 2011

Plusieurs réunions de suivi ont ensuite été organisées afin de lister les points relevés lors de l'analyse FFOR et de proposer des pistes d'amélioration.

Notre enthousiasme nous a conduits à une liste impressionnante de mesures que nous avons ensuite priorisées à l'aide de l'outil diagnostic<sup>2</sup> mis à la disposition par le Conseil supérieur de l'enseignement de promotion sociale.

Les critères de priorisation utilisés étaient l'impact sur les parties prenantes, la facilité de mise en oeuvre et la pondération FFOR.

Ce travail a abouti à un plan stratégique<sup>3</sup> sur 5 années académiques qui contient une quarantaine de mesures d'amélioration. Parmi celles-ci, certaines « quick-win » ont été immédiatement instaurées telles que l'installation d'une TV à l'entrée pour diffuser des informations, la réalisation de feuilles de consignes pour la protection des locaux et matériels, la création d'un forum « Remarques locaux et matériels » sur la plateforme E-Learning, l'amélioration du fléchage et des horaires du service photocopies, etc.

Après la visite du comité des experts, et même si leur constat était fort similaire au nôtre, leur regard extérieur constructif a entraîné une nouvelle remise en question notamment sur la priorisation des mesures d'amélioration et la structure de notre plan stratégique.

En effet, en filigrane de toutes ces actions distillées sur 5 années et dont certaines poursuivaient le même dessein, 4 objectifs prioritaires ont émergés.

C'est pourquoi, à partir de la réflexion menée au sein de la CEI et du GTQ, de l'orientation de la politique qualité décidée par l'établissement et des recommandations formulées par le comité des experts, nous proposons le calendrier et plan de suivi suivant, décliné en 4 axes :

### **AXE 1 : Accroître la visibilité de notre établissement et plus particulièrement de la section Bachelier en informatique de gestion**

La désaffection constatée de nos sections Bacheliers est un phénomène inquiétant aux causes multiples et complexes. Nous en avons identifié au moins deux. D'abord l'augmentation substantielle du volume horaire suite à l'instauration des « bacheliers » rend très difficilement conciliable les études organisées en soirée avec la vie de famille et une activité professionnelle. Ensuite, l'image erronée du contenu des études et le manque de visibilité sur les débouchés qu'elles proposent constituent parfois des freins et des causes d'abandons. Nous devons dès lors mieux présenter aux étudiants potentiels les possibilités d'aménagement qu'offre le système modulaire et travailler à l'information des publics concernés.

### **AXE 2 : Renforcer la coordination et la cohérence pédagogique du cursus**

Les cours en soirée et la diversité des chargés de cours (enseignants temps plein et experts) ne favorisent pas les échanges mais les réunions organisées dans le cadre de la démarche qualité nous ont fait prendre conscience de l'importance de ces rencontres. La poursuite du travail en équipe visant à améliorer les outils pédagogiques et la cohérence du cursus est donc un objectif incontournable.

---

<sup>2</sup> Guide qualité de l'enseignement de promotion sociale

<sup>3</sup> Chapitre 6 de notre Rapport d'auto-évaluation transmis à l'AEQES en juin 2011

### **AXE 3 : Pérenniser la démarche Qualité et implémenter un management de la Qualité**

Faire en sorte que tous les actes posés au sein de notre établissement fassent en permanence l'objet d'une analyse qualité est certes un projet ambitieux mais ô combien motivant. Il réclame une attention constante du management et un renforcement du rôle du coordonnateur qualité. Dans ce domaine, notre politique se veut ferme, mais réaliste ; un certain équilibre est nécessairement à rechercher entre la formalisation de procédures et la préservation d'une flexibilité et d'une souplesse de fonctionnement suffisante. Il est par ailleurs probable que des ajustements successifs seront indispensables pour mettre ce travail de pérennisation en concordance avec la fluctuation de nos moyens et des contraintes externes qui s'imposent à nous.

### **AXE 4 : Développer la communication et les relations entre l'établissement et les acteurs du monde professionnel**

Il nous faut rebâtir des ponts entre l'école et les entreprises. La situation socio-économique laborieuse de notre région ne facilite guère notre démarche mais nous la considérons comme indispensable pour offrir à nos étudiants une formation répondant au mieux aux besoins du marché et leur permettant ensuite de s'épanouir dans un secteur d'activités en constante mutation.

Notons que depuis le début de l'exercice d'évaluation, des actions importantes d'amélioration ont été effectuées et leur impact est en cours d'évaluation.

Elles figurent sur fond bleu clair dans le tableau de synthèse.

Les autres mesures prioritaires dont le délai d'implémentation est plus long mais que nous estimons réalisables dans un délai de trois à cinq années académiques sont en phase de planification ou en cours de réalisation.

Elles apparaissent sur fond blanc dans le tableau de synthèse.

Dans la 1<sup>ère</sup> colonne du tableau, nous faisons référence aux recommandations (R) et aux forces (F) mentionnées dans notre Rapport final de synthèse<sup>4</sup> (RFS) ainsi qu'aux recommandations exprimées dans l'Analyse transversale informatique<sup>5</sup> (AT) auxquelles répondent les actions décrites dans la 2<sup>ème</sup> colonne.

## **2. Tableau de synthèse des actions**

---

<sup>4</sup> Consultable sur le site de l'AEQES

<sup>5</sup> Consultable sur le site de l'AEQES

<b>AXE 1 : Accroître la visibilité de notre établissement et plus particulièrement de la section Bachelier en informatique de gestion</b>						
<i>Recommandations / Forces</i>	<i>Description des actions</i>	<i>Degré de priorité</i>	<i>Responsable(s)</i>	<i>Degré de réalisation / Échéance(s)</i>	<i>Résultats attendus</i>	<i>Conditions de réalisation</i>
RFS, Chap 3, p 9, item 3 (R)	Organiser une semaine « classes ouvertes » chaque année	***	Direction, Coord qualité et Enseignants	Planification Septembre 2014	Attirer de nouveaux étudiants potentiels au sein de l'établissement et augmenter le nombre d'inscrits au sein du cursus bachelier en informatique de gestion	Budget limité pour la publicité  Exploitation des partenariats avec le Forem, Carrefour Formation, etc.
RFS, Chap 3, p 9, item 3 (R) AT, Rec. 19, p 48-49	Créer une « task force » pour améliorer le site web, administrer un blog et exploiter les réseaux sociaux	***	Direction, Coord qualité et Enseignants	En cours de réalisation Septembre 2015	Augmenter le nombre d'inscrits au sein du cursus Bachelier en informatique de gestion	Site Internet doit répondre aux exigences du PO d'où autonomie limitée  Ressources humaines limitées
RFS, Chap 1, p 5, item 1 (R) AT, Rec. 19, p 48-49 AT, Rec. 32, p 56	Elaborer une fiche descriptive synthétique par UF disponible sur le site internet	***	Direction, Coord qualité et Enseignants	En cours de réalisation Septembre 2013	Viser à une meilleure information des candidats afin d'accroître le nombre d'inscrits et réduire le nombre d'abandons	
RFS, Chap 3, p 9, item 3 (R) AT, Rec. 18, p 48 AT, Rec. 20, p 49	Créer des partenariats avec d'autres établissements	**	Direction et Coord qualité	Planification Septembre 2016	Augmenter le nombre d'inscrits au sein du cursus Bachelier en informatique de gestion	Politique fixée par le PO

<b>AXE 2 : Renforcer la coordination et la cohérence pédagogique du cursus</b>						
<i>Recommandations / Forces</i>	<i>Description des actions</i>	<i>Degré de priorité</i>	<i>Responsable(s)</i>	<i>Degré de réalisation / Échéance(s)</i>	<i>Résultats attendus</i>	<i>Conditions de réalisation</i>
RFS, Chap 1, p 4, item 3 (F) AT, Rec. 26, p 53	Création et diffusion sous format papier et via la plateforme d'une fiche pédagogique par UF	***	Coord qualité et Enseignants	Réalisé	Rendre plus accessibles les informations du dossier pédagogique et les compléter avec la table des matières, les modalités d'évaluations et la bibliographie	
RFS, Chap 1, p 5, item 8 (F)	Organisation annuelle d'une séance d'information destinée aux nouveaux étudiants	***	Direction et Coord. pédagogique	Réalisé  Séance info planifiée début octobre chaque année	Présenter clairement les modalités de fonctionnement des sections « Bacheliers en... », les principes d'évaluation des U.F. et sanction des études, le ROI et les valeurs morales de l'IPAM, les modalités de dispenses, la coordination pédagogique et la démarche qualité	
RFS, Chap 1, p 5, item 10 (F) AT, Rec. 34, p 56	Instauration d'une UF « Préparation mathématique pour l'enseignement supérieur »	***	Direction et enseignants	Réalisé	Délivrer aux étudiants des bases mathématiques adaptées à l'enseignement supérieur	

RFS, Chap 1, p 5, items 11 et 12 (F)	Création et diffusion sous format papier et via la plateforme E-Learning du « Guide de l'enseignement supérieur », du « Dossier EI (TFE) » et du « Dossier Stages »	**	Direction	Réalisé	Réunir dans des dossiers clairs et accessibles, toutes les consignes administratives et pédagogiques relatives au cursus dans l'enseignement supérieur de promotion sociale, à la réalisation de l'EI et des stages	
RFS, Chap 2, p 8, item 5 (F)	Mise en place de synergies avec la Bibliothèque centrale de La Louvière	**	Coord qualité	Réalisé	<p>Organiser une visite de la bibliothèque, présenter la localisation des ouvrages et documents spécifiques ainsi que la recherche en ligne via le Catalogue provincial et les possibilités de transfert inter-bibliothèque</p> <p>Attirer l'attention des étudiants et chargés de cours sur la rédaction d'une bibliographie correcte</p> <p>Proposer l'acquisition d'ouvrages de références</p>	

<p>RFS, Chap 1, p 4, item 3 (F) RFS, Chap 1, p 4, item 4 (F) AT, Rec. 32, p 56</p>	<p>Pérenniser et améliorer l'utilisation des fiches pédagogiques UF.  Insérer dans les fiches pédagogiques UF des liens entre situations métiers, compétences et modes d'évaluation</p>	<p>***</p>	<p>Coord qualité et Enseignants</p>	<p>En cours de réalisation  Septembre 2013</p>	<p>Assurer la mise à jour et mise en ligne systématique des fiches pédagogiques UF sur le site Internet et sur la plateforme E-Learning</p>	<p>Les fiches pédagogiques s'appuient sur les dossiers pédagogiques dont la mise à jour ne relève pas de la compétence de l'établissement</p>
<p>RFS, Chap 1 p 5, item 9 (F)</p>	<p>Construire une grille d'évaluation pour l'UF « Epreuve intégrée » (TFE)</p>	<p>***</p>	<p>Coord qualité et Enseignants</p>	<p>Planification  Septembre 2015</p>	<p>Disposer d'un document publié sur la plateforme E-Learning qui présente clairement aux parties prenantes les liens entre les compétences terminales et leurs modalités d'évaluation</p>	<p>Absence de formation proposée par le PO sur ce thème</p>
<p>RFS, Chap 1 p 6 item 2 (R) AT, Rec. 21, p 50 AT, Rec. 24, p 52 AT, Rec. 28, p 54 AT, Rec. 30, p 54 AT, Rec. 40, p 60</p>	<p>Organiser au minimum deux réunions pédagogiques/an</p>	<p>***</p>	<p>Direction et Coord qualité</p>	<p>En cours de réalisation  Septembre 2013</p>	<p>Renforcer les échanges entre chargés de cours afin d'accroître le nombre de projets pédagogiques transversaux et de favoriser la « veille technologique »  Assurer un meilleur suivi des TFE et des stages</p>	<p>Les cours en soirée, le nombre important d'enseignants et leurs charges individuelles réduites ne facilitent pas les rencontres</p>



<b>AXE 3 : Pérenniser la démarche Qualité et implémenter un management de la Qualité</b>						
<i>Recommandations / Forces</i>	<i>Description des actions</i>	<i>Degré de priorité</i>	<i>Responsable(s)</i>	<i>Degré de réalisation / Échéance(s)</i>	<i>Résultats attendus</i>	<i>Conditions de réalisation</i>
RFS, Chap 1, p 4, item 7 (F) RFS, Chap 2, p 8, item 3 (F) AT, Rec. 26, p 53 AT, Rec. 27, p 53 AT, Rec. 33, p 56	Création d'une plateforme E-Learning	***	Direction	Réalisé	Proposer aux parties prenantes un outil pédagogique favorisant l'apprentissage autonome, les feedback d'évaluation, la communication interne	
RFS, Chap 2, p 8, item 4 (F)	Amélioration permanente du parc informatique  Installation d'un réseau WIFI	**	Direction et Educateur-économiste	Réalisé	Fournir un matériel performant et un accès à internet et plus particulièrement à notre plateforme E-Learning dans tous les locaux de l'établissement	La structure du bâtiment ne permet pas toujours une couverture optimale du réseau WIFI
RFS, Chap 4, p 10, item 5 (F) AT, Rec. 5, p 36 AT, Rec. 16, p 46	Création et exploitation de questionnaires d'enquête dont certains sous format électronique (Lime Survey)	***	Coord qualité	Réalisé	Récolter et analyser au sein du GTQ et de la CEI l'évaluation des étudiants et des anciens étudiants sur la qualité de l'accueil, les enseignements, les motifs d'abandon, etc.	

INSTITUT PROVINCIAL DES ARTS ET METIERS DU CENTRE

RFS, Chap 1 p 4, item 7 (F) RFS, Chap 1 p 6, item 5 (R) AT, Rec. 27, p 53 AT, Rec. 33, p 56	Organiser des formations complémentaires sur l'utilisation de la plateforme E-Learning pour tout le personnel (enseignant et non enseignant) et pour les étudiants	***	Direction	En cours de réalisation  2 séances de formation minimum/an	Utilisation généralisée de la plateforme E-Learning comme outil de communication interne et externe mais aussi comme nouvel outil pédagogique	Notre plateforme E-Learning sera très prochainement intégrée au Campus numérique provincial d'où gestion en partie externe à l'établissement
RFS, Chap 4, p 11, item 3 (R) AT, Rec. 1, p 26 AT, Rec. 15, p 46	Instaurer des groupes de travail par section pour une réflexion stratégique sur l'avenir des cursus bacheliers (pérennité et objectifs)	***	Direction	En cours de réalisation  Septembre 2015	Assurer la survie des cursus « bacheliers » sur le long terme au sein de notre établissement	Synergies possibles avec d'autres établissements afin d'éviter la perte d'habilitation
RFS, Chap 4, p 11, item 3 (R) AT, Rec. 13, p 43 AT, Rec. 14, p 43 AT, Rec. 26, p 53	Continuer à sensibiliser et former le personnel enseignant et non enseignant à la démarche d'amélioration continue  Viser à une appropriation constante des bonnes pratiques	**	Direction et Coord qualité	En cours de réalisation  Septembre 2016	Atteindre les objectifs fixés dans notre plan de suivi  Accroître les bonnes pratiques constatées et limiter les recommandations lors de l'audit des autres sections	Volume horaire octroyé à la coordination qualité et reconnaissance du statut


<b>AXE 4 : Développer la communication et les relations entre l'établissement et les acteurs du monde professionnel</b>						
<i>Recommandations / Forces</i>	<i>Description des actions</i>	<i>Degré de priorité</i>	<i>Responsable(s)</i>	<i>Degré de réalisation / Échéance(s)</i>	<i>Résultats attendus</i>	<i>Conditions de réalisation</i>
RFS, Chap 3, p 9, item 3 (R) RFS, Chap 4 p 10, item 2 (R) AT, Rec. 6, p 40 AT, Rec. 90, p 117	Renforcer le suivi et les contacts avec les anciens étudiants  Construire un réseau avec les étudiants qui perdurera après leur diplomation	***	Coord qualité et enseignants	En cours de réalisation  Septembre 2015	Augmenter le nombre d'intervention d'« anciens » comme conférencier, maître de stage, membre du jury TFE, etc.	Actuellement, le nombre d'anciens est encore trop faible pour construire un réseau étoffé de relations externes
RFS, Chap 3, p 9, item 3 (R) RFS, Chap 4, p 10, item 1 (R) AT, Rec. 6, p 40 AT, Rec. 18, p 48 AT, Rec. 24, p 52 AT, Rec. 88, p112	Améliorer la connaissance et aller à la rencontre du secteur économique local  Etablir une liste d'employeurs et de maîtres de stage potentiels pour la section	**	Direction, Coord qualité et enseignants	Planification  Septembre 2016	Augmenter le nombre d'intervention de représentants d'entreprises du secteur comme conférencier, maître de stage, membre du jury TFE, etc.	Situation socio-économique détériorée de la région  Volonté d'implication des entreprises

Nom et signature de la directrice



Noëlla MERTENS

Nom et signature du  
coordonnateur de l'autoévaluation



Fabrice COLIANNI