



Ecole industrielle et commerciale de la Ville de Namur  
Rue Pépin 2b  
5000 Namur

---

## CALENDRIER ET PLAN DE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DES EXPERTS

**CURSUS: BACCALAURÉAT EN INFORMATIQUE ET SYSTÈMES**

**FINALITÉ: TECHNOLOGIE DE L'INFORMATIQUE**

### Commentaire général

La démarche Qualité a été initiée dans notre établissement à l'occasion de l'évaluation du cursus *baccalauréat en informatique et systèmes - finalité: technologie de l'informatique*<sup>1</sup>.

Les axes stratégiques que nous avons choisi de privilégier ici concernent:

- le développement des relations avec le monde du travail, par le biais des employeurs et des anciens étudiants;
- l'amélioration de la démarche qualité;
- l'amélioration de la communication interne et externe via internet.

Les recommandations que les experts nous ont transmises suite à l'évaluation externe se déclinent sur d'autres axes, tels que la mise en place d'une fonction de coordinateur pédagogique, ou l'aménagement des infrastructures avec, par exemple, la création de nouveaux espaces. Malheureusement, les actions d'amélioration à réaliser pour ces axes sont difficiles à mettre en œuvre dans la mesure où elles nécessitent un apport financier plus important ou encore parce qu'elles ne sont matériellement pas possibles.

Il va de soi que nous sommes conscients de la grande importance de ces axes d'intervention, même si nous ne les avons pas retenus ici, et que, d'une part, nous avons la volonté de favoriser la coordination pédagogique chaque fois que c'est possible, ne serait-ce que par le rôle de trait d'union que peut remplir le coordinateur qualité (sans toutefois se substituer à un coordinateur pédagogique), et d'autre part, nous soutenons toute initiative relative à un meilleur aménagement des locaux et du bâtiment.

---

<sup>1</sup> Rapport d'évaluation interne publié pour l'année 2009-2010 en juin 2011.

Les trois axes stratégiques selon lesquels nous avons choisi de travailler sont ceux qui nous permettent:

- ✓ d'intégrer les actions qui sont déjà en cours, par souci de cohérence avec les efforts déjà réalisés<sup>2</sup>;
- ✓ d'initier des actions qui produiront des résultats concrets, visibles à court ou moyen terme, afin de promouvoir la démarche qualité dans l'établissement pour obtenir une meilleure adhésion de toutes les parties concernées;
- ✓ de poursuivre ou d'initier des actions permettant le bon fonctionnement de la démarche qualité elle-même.

Nous avons réparti selon ces trois axes les diverses recommandations des experts en lien avec eux, et nous avons pris la liberté d'ajouter quelques actions, dites *préalables*, qui ne répondent pas directement à des recommandations des experts, mais qui nous semblaient indispensables à mener au départ pour garantir le bon déroulement des autres actions décrites dans le tableau synoptique.

La plus importante de ces actions préalables est celle qui consiste à redynamiser et à élargir la Commission d'Evaluation interne. Nous l'avons réunie le 30 novembre 2012, et force nous a été de constater que très peu de membres ont répondu à l'appel.

Il a donc été décidé de renouveler les membres de la CEI, en l'élargissant aux autres sections du supérieur, afin:

- d'augmenter les chances de trouver plus d'enseignants et d'étudiants motivés par une participation active à la démarche qualité;
- de favoriser le transfert des bonnes pratiques décelées ou mises en place dans un baccalauréat aux autres baccalauréats;
- de permettre l'implication de tous dans les questions d'ordre général, telles que la qualité de l'accueil;
- d'anticiper les évaluations internes qui vont bientôt concerner nos baccalauréats en chimie et en secrétariat de direction.<sup>3</sup>

Dans le tableau synoptique, les références aux recommandations des experts qui figurent dans le rapport final de synthèse (RFS) sont données de la façon suivante: RFS Chap. 3, P.A. 2, R.1, p. 9, c'est à dire numéro de chapitre, numéro du point d'amélioration (P.A.), numéro de la recommandation (R.) et numéro de la page (p.).

---

<sup>2</sup> Cf. notre rapport d'évaluation de la fonction de coordinateur qualité, décembre 2012.

<sup>3</sup> *Le moment venu, cette CEI générale aux sections du supérieur sera complétée d'une "antenne" spécifique à chacun des baccalauréats en cours d'évaluation et constituée de manière à respecter le Décret du 22/02/2008*

# Tableau synoptique des actions

## AXE 1 DÉVELOPPER L'IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES EXTÉRIEURES PAR UNE PLUS GRANDE OUVERTURE AU MONDE DU TRAVAIL

### Action 1.1 AUGMENTER LES INTERACTIONS AVEC LES EMPLOYEURS

#### Action préalable: constituer un répertoire des partenaires potentiels et s'assurer de leur volonté de collaborer

Recommandations /Forces	Description des actions	Priorité	Responsable(s)	Degré de réalisation /Echéance	Résultats attendus	Conditions de réalisation
RFS Chap. 3, P.A. 2, R.1, p. 9 <i>...introduire des représentants du monde professionnel dans les jurys de l'épreuve intégrée...</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inviter les contacts professionnels à la défense des travaux de fin d'études.</li> </ul>	***	Chargé(s) de cours de l'épreuve intégrée	A planifier. Juin 2013	Augmentation de la participation des professionnels à l'élaboration et à la défense des travaux de fin d'études.	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proposer aux contacts de jouer le rôle de promoteur extérieur dans le suivi des étudiants lors de l'épreuve intégrée.</li> </ul>			A planifier. Septembre 2013		
RFS Chap. 3, P.A. 2, R.2, p. 9 <i>...associer les professionnels à l'actualisation du programme...</i> AT R.88, p.112 <i>Analyser les besoins identifiés par le monde professionnel et examiner la manière selon laquelle l'offre actuelle de formation s'y ajuste.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adapter le formulaire d'évaluation des stages pour y ajouter des questions relatives à l'adéquation entre les enseignements reçus et les exigences sur le lieu de stage.</li> </ul>	***	Chargé(s) de cours pour les stages Coordinateur qualité	A planifier. Juin 2013	Mise en évidence des points forts et des points faibles de nos étudiants sur les plans des savoirs et savoir-faire, mais aussi des savoir-être. Exploiter ces résultats pour renforcer / réorienter l'enseignement.	Contrainte du respect des dossiers pédagogiques Collaboration avec d'autres établissements organisant le cursus pour obtenir leur révision.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mener une enquête systématique sur base des dossiers pédagogiques et de leurs contenus dans la pratique.</li> </ul>	*	Direction Chargé(s) de cours / experts	A planifier. Juin 2015	Meilleure adéquation entre les besoins sur le terrain et l'enseignement dispensé.	
RSF Chap. 1, P.A. 3, R.1, p. 5 <i>...organiser davantage de travaux pratiques et de projets...</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solliciter la collaboration des partenaires pour la réalisation de projets ou travaux pratiques (idées de TP - sujets TFE...).</li> </ul>	**	Direction Chargé(s) de cours / experts	A planifier. Septembre 2013	Enrichissement des exercices déjà réalisés dans le cadre du cursus.	

Recommandations /Forces	Description des actions	Priorité	Responsable(s)	Degré de réalisation /Echéance	Résultats attendus	Conditions de réalisation
RSF Chap. 1, P.A. 5, R.1, pp. 5-6 <i>... organiser une aide à la rédaction de CV et lettres de motivation, ainsi qu'à la préparation aux interviews. (...) faire appel à la collaboration de représentants du monde socioprofessionnel local...</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Solliciter la collaboration des partenaires pour <ul style="list-style-type: none"> <li>○ renseigner les bonnes ressources en vue d'un auto-apprentissage (Cf. action 3.2),</li> <li>○ venir animer un atelier,</li> <li>○ corriger les documents produits par les étudiants</li> </ul> </li> </ul>	**	Chargé(s) de cours pour les stages Coordinateur qualité	A planifier Septembre 2013	Les étudiants seront capables de rédiger un CV correct et une lettre de motivation efficace.	

## Action 1.2 AUGMENTER LES INTERACTIONS AVEC LES ANCIENS ETUDIANTS

### Action préalable: constituer un répertoire des anciens étudiants + leur parcours professionnel + les spécificités de leur emploi actuel

Recommandations /Forces	Description des actions	Priorité	Responsable(s)	Degré de réalisation /Echéance	Résultats attendus	Conditions de réalisation
RFS Chap. 3, P.A. 1, R. 1, p. 9 <i>...mettre en place des procédures de suivi des anciens (...) favoriser le contact entre eux et les étudiants actuels...</i> + AT R.88, p.112	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organiser une soirée de rencontre avec une présentation par d'anciens étudiants de leur expérience professionnelle, suivie d'un moment plus convivial favorisant le dialogue entre anciens et étudiants actuels, comme un cocktail.</li> </ul>	**	Coordinateur pédagogique	A planifier Mars 2013	Création de contacts entre les étudiants actuels et les anciens. Augmentation de l'offre de stages.	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rédiger un questionnaire permettant de mettre en lumière quelles sont les lacunes éventuelles qu'ils ont dû combler en entrant dans le monde du travail, à quoi ils n'étaient pas bien préparés (et l'inverse!)</li> </ul>	**	Coordinateur pédagogique	A planifier Septembre 2013	Cf. action 1.1 ci dessus, Meilleure adéquation entre les besoins sur le terrain et l'enseignement dispensé	

### Action 1.3 ACTIONS COMMUNES (PAR LE BIAIS DES EMPLOYEURS ET DES ANCIENS)

Recommandations /Forces	Description des actions	Priorité	Responsable(s)	Degré de réalisation /Echéance	Résultats attendus	Conditions de réalisation
RFS Chap. 3, P.A. 3, R1 <i>...concrétiser des initiatives qui (...) permettent à l'établissement et aux entreprises de se faire connaître...</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organiser une cérémonie annuelle de remise des diplômes, y inviter des représentants des professionnels de la région, des anciens, des représentants du PO.</li> </ul>	***	Direction Coordinateur qualité P.O.	A planifier. Novembre 2013	Augmentation de la reconnaissance du travail fourni par les étudiants. Facilitation de la prise de contact entre les parties prenantes. Publicité pour l'établissement grâce à la couverture médiatique de l'événement.	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organiser un jobday.</li> </ul>	**	Direction Chargé(s) de cours Forem, P.O.	A planifier. Mai 2014		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organiser des visites d'entreprises.</li> </ul>	**	Direction Chargé(s) de cours	A planifier.		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organiser des conférences.</li> </ul>					

## AXE 2 AMÉLIORER LA DÉMARCHE QUALITÉ

### Action préalable: redynamiser et élargir la Commission d'Evaluation Interne

#### Action 2.1 ETABLIR LE PLAN STRATÉGIQUE

Recommandations /Forces	Description des actions	Priorité	Responsable(s)	Degré de réalisation /Echéance	Résultats attendus	Conditions de réalisation
RFS Chap. 4, P.A. 1, R. 1, p. 10 <i>...établir des priorités et hiérarchiser les actions à court, moyen et long terme dans un plan stratégique...</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Compléter les axes décrits ici et en définir de nouveaux;</li> <li>▪ Elaborer les fiches pour les actions à planifier</li> </ul>	***	C.E.I.	A planifier Juin 2013	Publication du plan stratégique. Rédaction des fiches d'action	

#### Action 2.2 INTRODUIRE DES PROCÉDURES SYSTÉMATIQUES DE RÉCOLTE ET D'ANALYSE DES DONNÉES

Recommandations /Forces	Description des actions	Priorité	Responsable(s)	Degré de réalisation /Echéance	Résultats attendus	Conditions de réalisation
RFS Chap. 4, P.A. 2, R. 1, p. 10 <i>...introduire des procédures systématisées de récolte et d'analyse des données...</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evaluer et améliorer les procédures existantes:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ questionnaire de satisfaction générale,</li> <li>○ grille de suivi de mise à disposition des supports de cours.</li> </ul> </li> <li>▪ Mettre en place les nouvelles procédures à développer:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ suivi des fluctuations de la population étudiante (surtout en ce qui concerne les échecs et les abandons - par UF),</li> <li>○ évaluation des enseignements par les étudiants</li> </ul> </li> </ul>	***	Coordinateur qualité	En cours  Terminé - A évaluer  En cours  En cours  A planifier (v. ci-dessous)	Amélioration de l'efficacité de la collecte des données et de leur traitement.	

### Action 2.3 METTRE EN ŒUVRE LE PROCESSUS D'ÉVALUATION DES ENSEIGNEMENTS PAR LES ÉTUDIANTS

Recommandations /Forces	Description des actions	Priorité	Responsable(s)	Degré de réalisation /Echéance	Résultats attendus	Conditions de réalisation
RFS Chap. 4, P.A. 2, R. 2, p. 11 <i>mettre en œuvre le processus d'évaluation des enseignements par les étudiants...</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Réaliser le questionnaire par section.</li> <li>▪ Choisir le support de diffusion du questionnaire.</li> <li>▪ Définir le mode de dépouillement.</li> <li>▪ Définir le mode d'archivage des résultats.</li> <li>▪ Prévoir les réunions de section pour l'analyse des résultats et les actions correctrices à mener.</li> </ul>	*	C.E.I. Représentants des sections (enseignants et étudiants)	En cours: déjà abordée dans le questionnaire de satisfaction générale. A améliorer selon les actions ci-avant.  Année scolaire 2013-2014	Mise en évidence des points forts à développer / transposer à d'autres U.F. et des points faibles à corriger.	

### Action 2.4 METTRE EN PLACE DES RÉUNIONS DE SECTION RÉGULIÈRES

Recommandations /Forces	Description des actions	Priorité	Responsable(s)	Degré de réalisation /Echéance	Résultats attendus	Conditions de réalisation
RFS, Chap. 4, P.A. 2, R. 3 et 4, p. 11 <i>mettre en place des réunions de section régulières, dont (au moins une consacrée à la coordination des contenus des cours, et une autre à celle des évaluations; inviter les étudiants à participer aux réunions de section pour les parties qui les concernent.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fixer les thèmes à aborder:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ attribution des promoteurs pour les TFE,</li> <li>○ octroi des dispenses et rédaction de procédures pour accélérer le traitement des demandes similaires ultérieures,</li> <li>○ évaluation des U.F., notamment l'épreuve intégrée.</li> </ul> </li> </ul>	***	Coordinateur qualité Représentants des sections	En cours dans d'autres cursus - à transposer  Terminé	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Publication de la liste des promoteurs de TFE.</li> <li>○ Mise à jour rapide des dossiers étudiants.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ évaluation de l'enseignement par les étudiants.</li> <li>○ coordination des contenus.</li> </ul>			En cours dans d'autres cursus - à transposer	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Production de grilles d'évaluation claires et détaillées en termes de Seuil de réussite / degré de maîtrise selon le dossier pédagogique.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Etablir un calendrier des réunions.</li> </ul>			A planifier Septembre 2013	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Cf. action 2.3</li> <li>○ meilleure synergie entre les U.F., mise en place d'exercices intégrés.</li> </ul>	
				A planifier		

## AXE 3 AUGMENTER L'EFFICACITÉ DE LA COMMUNICATION EXTERNE ET INTERNE VIA INTERNET

### Action 3.1 COMMUNICATION EXTERNE

Recommandations /Forces	Description des actions	Priorité	Responsable(s)	Degré de réalisation /Echéance	Résultats attendus	Conditions de réalisation
<p>RFS Chap. 3, P.A. 3, R. 2, p. 9 <i>reconsidérer et renforcer les moyens de communication avec l'extérieur en général</i></p> <p>RFS Chap. 2, P.A. 2, R.1, p.8 <i>... en rationalisant le contenu des deux sites et de Claroline.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Créer et mettre en ligne un portail commun aux trois sites de l'établissement.</li> <li>▪ Organiser une réunion de préparation pour définir les objectifs, identifier les problèmes à résoudre, les choix à effectuer et décider des solutions.</li> <li>▪ Répartir les tâches entre les différents chargés de cours impliqués;</li> </ul>	***	<p>Direction</p> <p>Coordinateur qualité</p> <p>Chargé(s) de cours de la section</p> <p>Webmaster</p>	<p>En cours</p> <p>Juin 2013</p>	<p>Meilleure visibilité auprès du public et des entreprises.</p> <p>Augmentation de la qualité de l'information publiée.</p> <p>Rédaction d'un cahier des charges.</p> <p>Création et mise en ligne du portail;</p>	

### Action 3.2 COMMUNICATION INTERNE

Recommandations /Forces	Description des actions	Priorité	Responsable(s)	Degré de réalisation /Echéance	Résultats attendus	Conditions de réalisation
<p>RFS Chap 1, P.A. 4, R. 1, p. 5 <i>... prioriser et coordonner l'action "organisation d'un atelier pédagogique pour le dispositif de e-learning"...</i></p> <p>RFS Chap. 2, P.A. 2, R.1, p.8 <i>utiliser plus efficacement les technologies de l'information pour améliorer la communication interne...</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Envoyer une invitation à chaque professeur.</li> <li>▪ Créer un espace dédié aux exercices.</li> <li>▪ Fixer une date pour la première partie de l'atelier (présentation et explications).</li> <li>▪ Fixer une date pour la seconde partie de l'atelier (réponse aux questions suite aux exercices).</li> </ul>	***	<p>Coordinateur qualité</p> <p>Formateur interne</p>	<p>Terminé</p>	<p>Plus d'enseignants utiliseront Claroline.</p> <p>Claroline sera mis à profit avec plus d'efficacité, pas seulement pour la diffusion de contenus.</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evaluer l'impact de l'atelier.</li> <li>▪ Evaluer à nouveau les besoins et répéter l'atelier si nécessaire.</li> </ul>	***		<p>A planifier</p> <p>Juin 2013</p>		

Recommandations /Forces	Description des actions	Priorité	Responsable(s)	Degré de réalisation /Echéance	Résultats attendus	Conditions de réalisation
<p>RFS Chap. 2, P.A. 2, R.1, p.8 ... en rationalisant le contenu des deux sites et de Claroline.</p> <p>RFS Chap. 1, P.A. 5, R. 1, p. 5-6 ...mettre en ligne des outils d'aide à la recherche de stages et organiser une aide à la rédaction de CV et lettres de motivation...</p> <p>RFS Chap. 1, P.A. 6, R. 1, p. 6 ...résoudre le problème des cours d'anglais (...) par la mise en ligne de ressources e-learning.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en place une base de connaissances pour pallier au manque de certaines ressources</li> </ul>	***	Direction Coordinateur qualité Chargé(s) de cours de la section Webmaster	En cours Juin 2013	Soutien accru aux étudiants pour les contenus ne faisant pas l'objet d'un enseignement spécifique dans notre Ecole.	

Nom et signature du directeur



Philippe BERG  
Directeur de l'EICVN EPS

Nom et signature de la coordinatrice qualité



Agnès DEWIER  
Coordinatrice qualité