

Calendrier et plan de suivi des recommandations du comité d'experts

Marketing HELHa – Décembre 2011

2010 fut un jalon important dans la politique qualité de notre institut. En juin, le rapport interne d'autoévaluation a été déposé à l'agence qualité de la Communauté Française. Ce dépôt fut suivi les 14 et 15 octobre 2010 par la visite du comité d'experts.

Cet audit a mis l'accent sur les points forts de notre institut, à consolider : « *l'implication dans le projet de l'école de tous les acteurs* » ainsi que « *la perception positive des diplômés quant à leur adaptation rapide au milieu professionnel* ».

Par ces aspects et son ancrage régional, notre école a un rôle à jouer dans le développement des compétences au sein d'un *hinterland économique* réputé *défavorable*. Nous tenons, par ce plan d'actions, à réaffirmer notre mission de prodiguer aux jeunes de la région du centre une formation professionnalisante, proche des réalités du terrain avec des cours appropriés, des projets pratiques ainsi que des contacts suivis entre étudiants, enseignants et les milieux professionnels.

L'audit a également pointé une série d'éléments d'attention qui doivent constituer des objectifs prioritaires de notre politique de ces prochaines années :

- « *Les données chiffrées relatives à la population étudiante* »
- « *L'implantation de la démarche qualité comme processus à long terme, impliquant tous les acteurs de l'ensemble de l'établissement* »

Dès la visite du comité d'experts, nous avons décidé d'étendre la cellule qualité locale. Si, en vue de l'audit, elle était constituée essentiellement de membres de la section marketing, il nous est apparu évident qu'elle devait impliquer l'ensemble des sections de l'institut. Nombre d'éléments pointés dans le rapport ne concernent en effet pas que la section marketing mais l'intégralité de l'établissement. Par ailleurs, nous émettons l'hypothèse que beaucoup de forces et faiblesses décelés lors de l'audit de la section marketing s'appliquent aussi aux sections gestion hôtelière, gestion des transports et logistique d'entreprise ainsi que tourisme.

Cette cellule qualité est constituée de la direction d'implantation, des deux coordinations pédagogiques, d'étudiants des quatre sections, de deux anciens étudiants recrutés dans chaque axe de formation et finalement d'enseignants représentant deux groupes : les disciplines économiques et le droit d'une part, ainsi que les langues et les sciences humaines d'autre part. Trois réunions annuelles sont prévues pour cette cellule qualité qui a pour mission l'élaboration du calendrier et du plan d'actions, de même que sa mise en œuvre et son suivi.

Cinq axes prioritaires ont été identifiés. Pour chacun de ces axes, il a été fait appel à des volontaires en vue de création de cinq cellules de réflexion amenées à se pencher sur les pistes à envisager dans l'élaboration de ce plan d'action. Ici encore les cellules thématiques ont mis en présence direction, enseignants, anciens et étudiants.

Communication. Le comité d'experts a pointé une déficience de notoriété et d'image. Il est primordial que les points forts de notre institut soient connus et reconnus. Des efforts conséquents sont réalisés au niveau de la Haute Ecole pour promouvoir le nouveau nom de la HELHA par un site internet, des présences sur les salons des études et des brochures uniformisées autour d'une charte graphique commune. Nous pensons néanmoins que des efforts doivent être réalisés au niveau local afin de faire connaître nos formations ainsi que leurs atouts auprès de la population, des étudiants et partenaires potentiels de la région. Le plan d'actions qui suit prévoit la création d'une cellule de communication chargée de l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de communication au niveau local. Ce plan de communication englobera des actions de communication externe, le développement des relations avec les écoles secondaires, l'élaboration de newsletters et mettra également l'accent sur la communication interne.

Partenariats avec les anciens et les professionnels. Le rapport de synthèse élaboré par le comité d'experts mentionnait la satisfaction inconditionnelle des anciens quant à la formation reçue et à leur insertion dans la vie professionnelle. Ces anciens jouent le rôle de véritables ambassadeurs de leur ancienne école. Il est prioritaire de structurer et systématiser les relations avec nos anciens étudiants. Ceux-ci constituent une ressource considérable pour les jurys de travaux de fin d'études, l'accueil des étudiants en stage, le partage d'expériences à l'occasion de séminaires, la promotion de l'école, de même qu'une consultation en ce qui concerne le programme de cours et activités. Un site Internet à destination des anciens a d'ores et déjà été créé. Les contacts entretenus permettront la création d'un nouveau comité d'anciens.

Ressources et bâtiment. Le cadre doit être propice aux activités d'apprentissage et au développement personnel des étudiants et membres de l'équipe éducative. Un planning de modernisation des infrastructures en trois phases a été élaboré. Aujourd'hui, la première phase est terminée avec un rez-de-chaussée fraîchement aménagé et un embellissement des abords de l'école. Au programme de cette modernisation figurent également le développement d'une cafétéria en collaboration avec une institution dans le cadre d'un projet social, ainsi qu'un embellissement des zones défraîchies. Le présent plan d'actions prévoit aussi une étude systématique des besoins des enseignants en ce qui concerne le matériel pédagogique, de même que des procédures de veille en ce qui concerne l'état du bâtiment.

Travaux de fin d'études et stages sont deux jalons primordiaux dans le parcours de nos étudiants. Des éléments avaient été relevés par le comité d'experts en ce qui concerne, entre autres, le monitoring des stages, la constitution des jurys et l'attribution des promoteurs dans le cadre du suivi des travaux de fin d'études. Une cellule s'est penchée sur la question et a défini des procédures quant à ces problématiques. Il a également été décidé d'élaborer et revoir les vade-mecum destinés à toutes les parties impliquées dans la gestion et le suivi de ces projets : étudiants, enseignants, partenaires extérieurs et membres de jury.

Langues. En termes d'ECTS, les langues représentent 20% à 25% de la formation des étudiants. Il va de soi que quel que soit le baccalauréat envisagé, elles revêtent une importance capitale dans le profil de compétences de nos diplômés. Nous avons été sensibles au diagnostic établi par le comité d'experts qui nous a audités. Un groupe constitué de professeurs de langues, des coordonnateurs pédagogiques et de la direction s'est réuni et a proposé des pistes tant stratégiques qu'opérationnelles en matière de langues. Une réflexion toute particulière a été menée en ce qui concerne l'adaptation de l'enseignement des langues en harmonie avec le cadre européen de référence en la matière. La direction de département estime qu'une telle adaptation apporte de nombreuses solutions notamment en termes de différenciation de la pédagogie et d'articulation des cours de langues en fonction du continuum du curriculum

Le plan d'action qui suit est donc le résultat d'un travail de réflexion mené en profondeur par des équipes pluridisciplinaires qui se sont concertées. Il a été validé par la cellule qualité locale après consultation de l'ensemble de l'équipe.

Le lecteur aura l'attention attirée par le caractère très détaillé de ce plan d'actions. En effet, les groupes de réflexion thématiques ont inventorié, de manière la plus exhaustive possible, les moyens à mettre en œuvre afin de traiter les points d'attention initialement identifiés. La découpe de grandes actions en ensemble d'actions détaillées indique clairement à l'ensemble de l'équipe la marche à suivre au cours des prochaines années. Ce plan d'actions nous servira de tableau de bord quotidien pour assurer le suivi de chacune d'elles.

L'élaboration de ce plan a mis en exergue la nécessité que la démarche qualité s'inscrive dans un processus d'amélioration continu et permanent, au sein duquel chaque acteur de l'établissement se doit d'être partie prenante et s'engage pleinement à tendre vers ce but. La culture de changement a été amorcée, elle se doit à présent d'être entretenue auprès de tous dans le cadre de la démarche qualité.

PLAN D' ACTIONS A 5 ANS

#	AXES	RECOMMANDATIONS/ FORCES	DESCRIPTION DES ACTIONS	DEGRÉ DE PRIORITÉ */**/**	RESPONSABLE	RÉSULTATS ATTENDUS	DEGRÉ DE RÉALISATION/ ÉCHÉANCES	CONDITIONS DE RÉALISATION
1	Gestion des ressources et activités de soutien	<i>Existence d'outils pédagogiques performants (RFS - Chap. 2, §1 point 4, p. 6)</i>	Analyse des besoins en matière de moyens pédagogiques audiovisuels et de moyens informatiques	**	Direction de l'établissement Secrétariat (Technicien informatique) Maître-assistant chargé des cours d'informatique	Enquête à concevoir Equipement des PC	Oct. 2012 Terminé	Contrainte budgétaire liée à la diminution récurrente des frais de fonctionnement ; volonté d'adopter Windows 7 mais contraintes techniques.
2		<i>Initiative interne</i>	Gestion des consommables	*	Secrétariat (Technicien informatique)	Création d'une nomenclature	Sept. 2012	
3		<i>Première étude de satisfaction générale (RFS - Chap. 2, §1 point 3, p. 6)</i>	Mise en route d'une étude de satisfaction vis-à-vis des étudiants	**	Direction de l'établissement	Etude finalisée et rapports présentés. Consolidation des résultats	Juin 2012	
4		<i>Initiative interne</i>	Campagne de sensibilisation à la propreté Tri des déchets	***	Direction de l'établissement Comité des étudiants	2 campagnes par année académique. Mise en place d'une structure de tri des déchets (tri de poubelles, partenariat)	En cours. Chaque mois de février et octobre Tri déchets : Sept. 2012	

#	AXES	RECOMMANDATIONS/ FORCES	DESCRIPTION DES ACTIONS	DEGRÉ DE PRIORITÉ */**/**	RESPONSABLE	RÉSULTATS ATTENDUS	DEGRÉ DE RÉALISATION/ ÉCHÉANCES	CONDITIONS DE RÉALISATION
5	Langues	<i>Responsabiliser les acteurs dans la limite des moyens mis à disposition (RFS - Chap. 1, point 3, p. 5)</i>	Tenue de la cafeteria par du personnel / vente de sandwiches	***	ASBL (Comité des étudiants en alternative)	Nombre d'heures d'ouverture avec du personnel affecté à la cafeteria	Févr. 2012	Faisabilité du projet par une ASBL de personnes déficientes
6		<i>Etat des locaux (RFS - Chap. 4, p. 9 - Infrastructures + droit de réponse de l'établissement)</i>	Embellissement des locaux, infrastructures et mise en conformité	***	Direction de l'établissement	Phase 1 des travaux terminée Réalisation phase 2 et 3	Sept. 2015	Conditions budgétaires Plan d'urgence du CPPT
7		<i>Etat des locaux (RFS - Chap. 4, p. 9 - Infrastructures + droit de réponse de l'établissement)</i>	Gestion du bâtiment	***	Direction de l'établissement/ un membre du personnel	Inventaire des problèmes techniques 1 fois par semaine	Nov. 2011	
8		<i>Envisager une pédagogie différenciée pour l'enseignement des langues (RFS - Chap. 2, Langues, point 1, p. 6)</i>	Développement de méthodes d'auto-apprentissage	***	Titulaire du cours de langues en marketing	Meilleure maîtrise de la langue étrangère	En cours	
9		<i>Initiative interne: Motivation en langues</i>	Tests de mise en situation de session en cours de parcours	**	Titulaire du cours de langues en marketing Direction de l'établissement	Test dans chaque langue	2012-2013	
10		<i>Initiative interne: Motivation en langues</i>	Mise en place de concours d'interviews en langue étrangère	*	Titulaire du cours de langues en marketing	Nombre de concours réalisés	En cours - 2015	

#	AXES	RECOMMANDATIONS/ FORCES	DESCRIPTION DES ACTIONS	DEGRÉ DE PRIORITÉ */**/**	RESPONSABLE	RÉSULTATS ATTENDUS	DEGRÉ DE RÉALISATION/ ÉCHÉANCES	CONDITIONS DE RÉALISATION
11		<i>Initiative interne: Motivation en langues</i>	Prix de langues pour les 3ièmes	***	Titulaire du cours de langues en marketing	Nombre de prix distribués	2012	
12		<i>Initiative interne: Motivation en langues</i>	Sensibiliser l'équipe éducative à l'organisation des activités pédagogiques (cours, activités, examens, tests) en accord avec le cadre européen de référence	*	Direction de l'établissement	Nombre de tests présentés	2015	Résultats d'une mission exploratoire relative à l'adoption du cadre européen de référence en matière de langues
13		<i>Généraliser l'usage du portfolio (RFS - Chap. 2, Langues, point 2, p. 6)</i>	Communiquer sur la méthodologie portfolio	*	Titulaire du cours de langues en marketing	Un portfolio dans chaque langue	En cours	
14		<i>Veiller à l'articulation systématique des cours de langues en fonction du continuum du curriculum (RFS - Chap. 2, Langues, point 3, p. 6)</i>	Réunions de concertation plus fréquentes	***	Titulaire du cours de langues en marketing Direction de l'établissement	Meilleure coordination et transition des cours de langues/année (3 réunions : octobre, février, juin)	2012-2013	
15		<i>Généraliser l'introduction de thèmes d'actualité orienté marketing dans les cours de langues (RFS - Chap. 2, Langues, point 4, p. 6)</i>	Consolidation de l'utilisation de thèmes d'actualité	***	Titulaire du cours de langues en marketing		Terminé	

#	AXES	RECOMMANDATIONS/ FORCES	DESCRIPTION DES ACTIONS	DEGRÉ DE PRIORITÉ */**/**	RESPONSABLE	RÉSULTATS ATTENDUS	DEGRÉ DE RÉALISATION/ ÉCHÉANCES	CONDITIONS DE RÉALISATION
16	Stages/TFE	<i>Proposer des enseignements de marketing en langues étrangères (RFS - Chap. 2, Langues, point 5, p. 7)</i>	Cours en anglais en e-marketing et marketing international	***	Titulaire du cours en marketing	Nombre d'heures de cours en langues étrangères	En cours	
17		<i>Favoriser des présentations de travaux en langue étrangère (RFS - Chap. 2, Langues, point 6, p. 7)</i>	Amélioration des incitants et sensibilisation à présenter travaux et stages dans une langue étrangère	*	Titulaire du cours de langues en marketing Direction de l'établissement	Pourcentage des étudiants	2015	
18		<i>Attribution forfaitaire des TFE et Etablir une gestion matricielle de l'attribution des TFE en fonction des spécialités des enseignants-promoteurs (RFS - Chap. 2, Stages et TFE, § 2, Point 2, § 3, Point 3, p. 7)</i>	Constituer le descriptif des modalités de répartition des supervisions de travaux de fin d'études (couples promoteur/étudiant)	***	Direction de l'établissement	Taux de satisfaction de la répartition côté enseignants et côté étudiants; pourcentage d'étudiants présentant le TFE; niveau de réussite des TFE (dispersion)	Sept. 2012	
19		<i>Défense des TFE non-systématisée (RFS - Chap. 2, Stages et TFE, § 2, Point 3, p. 7)</i>	Améliorer/finaliser les règles de constitution des jurys	**	Cellule TFE & Stages	Diversité des professionnels membres des jurys	Déc. 2012	
20		<i>Systématiser le processus de vérification a priori de l'intérêt du lieu de stage (RFS - Chap. 2, Stages et TFE, § 3, Point 1, p. 7)</i>	Améliorer/finaliser le système de vérification de l'intérêt des lieux de stages	**	Cellule TFE & Stages	Taux moyen d'intérêt des lieux de stages calculé chaque année a posteriori (et dispersion)	En cours - Déc. 2012	

#	AXES	RECOMMANDATIONS/ FORCES	DESCRIPTION DES ACTIONS	DEGRÉ DE PRIORITÉ */**/**	RESPONSABLE	RÉSULTATS ATTENDUS	DEGRÉ DE RÉALISATION/ ÉCHÉANCES	CONDITIONS DE RÉALISATION
21		<i>Suivi minimal de l'étudiant durant la période de stage et instaurer un monitoring du stage (RFS - Chap. 2, Stages et TFE, § 2, Point 1, § 3, Point 2, p. 7)</i>	Améliorer/finaliser le système de monitoring des stages (toutes années concernées)	**	Cellule TFE & Stages	Pourcentage de satisfaction des Maîtres de stage en entreprises	Déc. 2012	
22		<i>Initiative interne</i>	Constituer un vade mecum "étudiants" de TFE commun aux 4 sections de l'ISFEC (aide aux étudiants / à considérer comme document de référence)	***	Cellule TFE & Stages	Taux de satisfaction / taux d'utilisation ; pourcentage d'étudiants présentant le TFE; niveau de réussite des TFE (dispersion)	En cours Juin 2012	
23		<i>Initiative interne</i>	Constituer un vade mecum "promoteurs" de TFE et consignes de travail pour jury extérieur avec spécificités par section (aide aux promoteurs / à considérer comme document de référence)	***	Cellule TFE & Stages	Taux de satisfaction / taux d'utilisation pourcentage d'étudiants présentant le TFE; niveau de réussite des TFE (dispersion)	Juin 2012	
24		<i>Initiative interne</i>	Mettre en application un ensemble de dispositifs pour que les choix liés aux stages et TFE (sujets et promoteurs) soient finalisés maximum fin octobre de la 3ème année académique (pour stages et TFE de 3èmes)	***	Cellule TFE & Stages	Pourcentage de choix finalisés au 30 octobre pourcentage d'étudiants présentant le TFE; niveau de réussite des TFE (dispersion)	En cours Avril 2012	

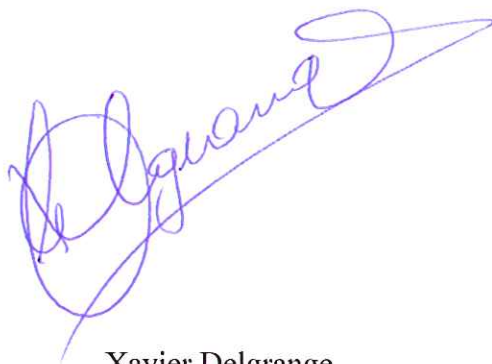
#	AXES	RECOMMANDATIONS/ FORCES	DESCRIPTION DES ACTIONS	DEGRÉ DE PRIORITÉ */**/**/****	RESPONSABLE	RÉSULTATS ATTENDUS	DEGRÉ DE RÉALISATION/ ÉCHÉANCES	CONDITIONS DE RÉALISATION
25	Partenariat anciens et professionnels	<i>Initiative interne</i>	Revisiter la grille d'évaluation des TFE (niveaux travail de l'année, écrit, oral)	**	Cellule TFE & Stages	Pourcentage de satisfaction dans l'utilisation de la grille par les personnes qui évaluent	Déc. 2012	
26		<i>Absence d'association d'anciens ou même d'un fichier d'adresse (RFS – Chap. 3, Conditions de vie, d'étude et insertion professionnelle, point 3, p. 8)</i>	Procédure de mise à jour du fichier des anciens ; mise à jour effective du fichier	*	Secrétariat	Finalisation Taux d'adresses correctes	Terminé Nov. 2013	
27		<i>Absence d'association d'anciens, de relation structurée avec les anciens étudiants (RFS - Chap. 3, Conditions de vie, d'étude et insertion professionnelle point 3, p. 8)</i>	Création d'un site des anciens	***	Secrétariat (Technicien informatique)	Mise en ligne du site Finalisation du projet	Analyse et version bêta terminées Intégration des besoins utilisateurs: Sept 2012	
28		<i>Chercher à s'impliquer de manière à devenir un acteur du renouveau régional (RFS - Chap. 5, § 3, point 1, p. 11)</i>	Affiliations à des comités, organismes, ...	**	Direction de l'établissement	Nombre d'affiliations Nombre de participations des enseignants à des activités organisées par des comités, organismes	7 affiliations en Nov 2011 Nov. 2013 : augmentation progressive du nombre d'affiliations	

#	AXES	RECOMMANDATIONS/ FORCES	DESCRIPTION DES ACTIONS	DEGRÉ DE PRIORITÉ */**/**	RESPONSABLE	RÉSULTATS ATTENDUS	DEGRÉ DE RÉALISATION/ ÉCHÉANCES	CONDITIONS DE RÉALISATION
29		<i>Absence d'association d'anciens, de relation structurée avec les anciens étudiants (RFS - Chap. 3, Conditions de vie, d'étude et insertion professionnelle point 3, p. 8)</i>	Constitution d'un comité des anciens	**	Secrétariat	Constitution Nombre d'activités par an	Constitution mai 2012 Nombre d'activités en augmentation progressive pour 2014	
30		<i>Les liens entre l'entité et les anciens étudiants et acteurs professionnels restent non exploités (RFS - Chap. 5, § 4, p. 11)</i>	Création d'une base de données "offres d'emploi" et mise à jour régulière	*	Secrétariat Coordinations Direction de l'établissement	Finalisation Nombre d'offres encodées par an	En ligne depuis Sept. 2011 Augmentation progressive du nombre d'emplois publiés pour Sept 2014	Réception d'offres d'emploi de l'extérieur
31		<i>Les liens entre l'entité et les anciens étudiants et acteurs professionnels restent non exploités (RFS - Chap. 5, § 4, p. 11)</i>	Communication des événements organisés par l'Isfec vers les anciens	*	Direction de l'établissement Secrétariat	Nombre de messages vers anciens	Sept 2012	
32		<i>Quasi absence d'intervenants extérieurs, spécialistes et praticiens (RFS - Chap. 4, § 2, point 2, p. 9) Utiliser les ressources qui pourraient être fournies par les anciens pour diversifier les séminaires (RFS - Chap.2, § 3, Point 4, p. 6)</i>	Accueil de conférenciers/intervenants extérieurs	***	Direction de l'établissement Coordinations Responsables séminaires Enseignants	Nombre d'interventions	En cours	Acceptation d'interventions extérieures, sous réserve parfois d'un budget

#	AXES	RECOMMANDATIONS/ FORCES	DESCRIPTION DES ACTIONS	DEGRÉ DE PRIORITÉ */**/*	RESPONSABLE	RÉSULTATS ATTENDUS	DEGRÉ DE RÉALISATION/ ÉCHÉANCES	CONDITIONS DE RÉALISATION
33	Communication externe / image de l'école	<i>Une communication externe déficiente, affectant image et notoriété et une réputation potentiellement en perte à moyen terme (RFS - Chap. 5, § 2, Point 2 et 3, p. 11)</i>	Création d'une cellule Communication	***	Personnel volontaire	Mise en œuvre des actions de communication internes et externes	En cours	
34		<i>Une communication externe déficiente, affectant image et notoriété (RFS - Chap. 5, § 2, Point 2, p. 11)</i>	Planification des actions de communication externe	***	Cellule Communication	Amélioration de la notoriété et visibilité de l'établissement; répercussion dans les médias. Nombre de participants aux JPO et Journée cours ouverts	Juin 2012	Accueil d'une stagiaire en communication; Validation des actions majeures par les organes décisionnels HELHa
35		<i>Une communication externe déficiente, affectant image et notoriété (RFS - Chap. 5, § 2, Point 2, p. 11)</i>	Etablissement d'un plan de communication	***	Cellule Communication	Nombre d'actions à mener et planification des actions	En cours	Obtention des résultats d'une étude sur l'image de l'établissement
36		<i>Initiative interne</i>	Adaptation de la signalétique extérieure	**		Panneaux signalétiques HELHA	En cours	Délais parfois importants des marchés publics

#	AXES	RECOMMANDATIONS/ FORCES	DESCRIPTION DES ACTIONS	DEGRÉ DE PRIORITÉ */**/**	RESPONSABLE	RÉSULTATS ATTENDUS	DEGRÉ DE RÉALISATION/ ÉCHÉANCES	CONDITIONS DE RÉALISATION
37		<i>Une réputation potentiellement en perdition à moyen terme (RFS - Chap. 5, § 2, Point 3, p. 11)</i>	Amélioration de la communication vers les écoles secondaires	**	Cellule Communication	Nombre de contacts et visites des écoles secondaires voisines; évolution du nombre d'inscrits	Juin 2012	Mise à disposition d'un listing écoles à jour; Accueil favorable des Direction de l'établissement des écoles secondaires indépendamment des réseaux d'enseignement
38		<i>Qualité variable des syllabi et normaliser la mise à disposition de références (RFS - Chap.2, § 2, Point 3 et § 3, Point 5 p. 6)</i>	Mise à disposition et qualité des syllabi	***	Cellule Communication	Rédaction d'un vade mecum; Faible taux d'erreur dans la mise à disposition des syllabi avec le partenaire externe ; Réalisation d'une enquête de satisfaction auprès des étudiants	Oct. 2012 Déc. 2011	

#	AXES	RECOMMANDATIONS/ FORCES	DESCRIPTION DES ACTIONS	DEGRÉ DE PRIORITÉ */**/**	RESPONSABLE	RÉSULTATS ATTENDUS	DEGRÉ DE RÉALISATION/ ÉCHÉANCES	CONDITIONS DE RÉALISATION
39		<i>Sous-utilisation de certains outils pédagogiques et le fait que certains professeurs semblent dépassés par les technologies actuelles (RFS - Chap.2, § 2, Point 5 & Point 6 p. 6)</i>	Meilleure utilisation de la plateforme d'e-learning	*	Direction de l'établissement, Cellule Communication	Publication électronique de la totalité des cours sur Claroline; meilleure intégration de l'e-learning dans les cours	Mars 2012	Organisation d'une formation sur l'utilisation de Claroline par la cellule pédagogique de la HELHa
40		<i>Manque évident d'implication de plusieurs parties prenantes (RFS - Chap. 5, § 2, point 1, p.11)</i>	Amélioration de la communication interne; développement d'actions en partenariat avec le comité des étudiants ; mise à jour régulière du blog	*	Direction de l'établissement, Cellule Communication, Secrétariat, Comité des étudiants	Promotion de l'utilisation des valves électroniques; création d'un journal interne et blog de news; nombre de news publiées	En cours Mars 2012	



Xavier Delgrange
Coordonnateur de la commission d'autoévaluation



Etienne Lhôte
Directeur de Catégorie



Jean-Luc Vreux
Directeur Président