

Calendrier et plan de suivi des recommandations **des experts**

Evaluation du cursus « marketing » - Institut provincial d'Enseignement Supérieur de Promotion Sociale de Seraing

L'implémentation de la démarche Qualité au sein de l'établissement pour le bachelier en marketing a été initiée en 2008 par un agent qualité détaché par le Conseil des Pouvoirs Organisateurs de l'Enseignement Officiel Neutre Subventionné (CPEONS).

En septembre 2009, afin de mener à bien le processus d'évaluation, deux coordonnateurs qualité interne ont été désignés. Ils ont sensibilisés les étudiants au rôle central qu'il aurait à jouer dans la démarche et trois représentants ont été désignés.

L'exercice d'évaluation interne s'est poursuivi par la constitution de la Commission d'Evaluation Interne (CEI) dans laquelle tous les membres du personnel enseignant, administratif, éducatif et les représentants étudiants se sont impliqués.

La commission a choisi d'utiliser, comme outils qualité pour la récolte des données, des questionnaires destinés aux chargés de cours et au personnel administratif et éducatif établis sur base de la liste des indicateurs de l'AEQES ainsi que les questionnaires d'évaluation des enseignements par les étudiants, établis par chargés de cours.

La stratégie de travail adoptée a été celle du travail en sous-commissions pour le traitement d'un groupe d'indicateurs. Les résultats de leurs travaux ont été mis en commun, lors des réunions de la C.E.I., afin de dégager les premières propositions d'amélioration.

Ce processus qualité nous ont permis de mener une réflexion commune et constructive sur nos pratiques.

Voici le diagnostic de synthèse de notre analyse FFOR réalisé en mars 2010 par la CEI lors de l'audit interne :

<p>Forces</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seul bachelier en marketing en soirée dans la région • Proximité professeurs/étudiants • Disponibilité des chargés de cours • Systématisation de l'évaluation continue • Bon taux de réussite des UF 	<p>Faiblesses</p> <ul style="list-style-type: none"> • Efficacité limitée de la communication externe • Pas d'infrastructure propre et visibilité limitée • Coordination pédagogique insuffisante • Taux d'abandon élevé lié à l'organisation en soirée • Participation limitée à des activités pédagogiques extra-muros
<p>Opportunités</p> <ul style="list-style-type: none"> • Partenariat avec la Haute école • Absence de concurrence directe • Existence d'une école virtuelle au niveau de l'Enseignement provincial 	<p>Risques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concurrence des formations courtes • Pré requis en langues • Difficulté de combiner stages et vie professionnelle • Allongement de la durée des études • Pérennité de la section menacée à terme

A partir de l'analyse FFOR¹ établie par la CEI, 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 que nous avons scindés en cinq axes, conformes au rapport final de synthèse du comité des experts.

Remarque : pour en faciliter la lecture, nous avons adopté les conventions suivantes :

- en turquoise, les actions déjà réalisées qu'il convient, le cas échéant, de poursuivre
- en jaune les actions en cours de réalisation durant l'année scolaire 2011-2012 et dont l'échéance est prévue pour juin 2012
- en rose, les actions amorcées ou à planifier, dont l'échéance est prévue en juin 2013 ou qui seront entamées durant l'année scolaire 2012-2013
- en bleu, les actions à amorcer dont l'échéance est prévue en juin 2014 ou qui seront planifiées durant l'année scolaire 2013-2014

¹L'analyse complète figure aux pages 52 et suivantes du rapport d'évaluation interne

Axe 1 : le cadre institutionnel et la gestion de la qualité

Recommandations / Forces	Description des actions	Degré de priorité */**/**	Responsable(s)	Degré de réalisation/ Echéances	Résultats attendus	Conditions de réalisation
<i>Consulter et impliquer les anciens étudiants dans la suite du processus</i> (RFS, chapitre 1, page 4, dernier §, point 4)	Réalisation d'un réseau formalisé d'anciens étudiants	**	Administrative	En cours / Juin 2012	Développer le champ d'activités de l'établissement par une politique de partenariats avec les parties prenantes de l'établissement	Disponibilité des anciens étudiants
<i>Consulter et impliquer le monde professionnel dans la suite du processus</i> (RFS, chapitre 1, page 4, dernier §, point 4)	Recours à la participation de membres extérieurs aux jurys d'EI.	***	La Direction Chargé de cours responsable des EI	Réalisée / A poursuivre	Organiser la sanction des activités d'enseignement par l'intervention de professionnels extérieurs.	/
	Organisation d'un déjeuner - échanges avec des entreprises	***	La direction Chargé de cours	A planifier / 2013	Développer le champ d'activités de l'établissement par une politique de partenariats avec les entreprises.	Disponibilité des professionnels
	Réalisation d'un réseau formalisé de professionnels	***	La Direction	A amorcer / 2014	Développer le champ d'activités de l'établissement par une politique de partenariats avec les entreprises.	Volonté d'investissement des professionnels

<i>Il conviendrait toutefois que les représentants des étudiants proposent aux autres étudiants de la section un feedback régulier suite à leurs participations et suggestions. (RFS, chapitre 1, page 5, premier §)</i>	Diffusion du rapport d'évaluation interne à toutes les parties prenantes	**	Coordonnatrice qualité	Terminée	Donner plus de visibilité aux actions prévues dans le cadre de la démarche qualité	/
	Mise en place d'un système de tutorat entre étudiants	**	Agent qualité CPEONS et représentante étudiants	En cours / 2012	Création d'une structure de soutien entre étudiants des différents niveaux.	/
Publicité insuffisante Manque de visibilité de l'établissement	Amélioration du référencement de l'établissement sur les moteurs de recherche Internet.	***	La direction - Administrative	En cours / 2012	Promouvoir l'image et la visibilité de l'établissement.	Autorisation du PO et du département informatique provincial
	Développer un partenariat avec la HEPL concernant des passerelles de formation entre la HE et l'EPS.	**	La direction	A planifier / 2013	Développer le champ d'activités de l'établissement par une politique de partenariats avec la HEPL.	Volonté de la HEPL
Axe 2 : les programmes d'études						
<i>Réaliser un « audit marketing », à savoir, identifier plus clairement le nouveau profil des étudiants et les implications en résultant (RFS, ch. 2, page 6, §2, point 1)</i>	Profiter des EI et/ou d'un projet d'étudiants afin de réaliser un audit marketing	**	Chargé de cours	En cours / 2012	Identifier le nouveau profil des étudiants, les besoins et attentes du monde professionnel	/

<i>Utiliser l'approche modulaire dans son intégralité, y compris l'approche par compétences et la valorisation des acquis et, ainsi, de favoriser le parcours flexible des étudiants. (RFS, chapitre 2, page 6, §3, point 2)</i>	Réalisation d'un document de présentation de la procédure de valorisation à intégrer dans la brochure de présentation du bachelier	**	Educatrice Coordonnatrice interne	Terminée	Assurer une information claire, correcte et précise au candidat.	/
	Séance d'information en début d'année afin de commenter l'approche modulaire	***	La Direction	A planifier/Septembre 2012	<ul style="list-style-type: none"> Assurer une information claire, correcte et précise au candidat. Promouvoir l'image et la visibilité de l'établissement. 	/
	Evaluations centrées sur les compétences à atteindre définies pour chaque UF, par le dossier pédagogique.	***	La direction Les chargés de cours	En cours/A finaliser pour juin 2012	Assurer le suivi pédagogique efficace des activités d'enseignement par un dispositif d'évaluation en adéquation avec le seuil de réussite des capacités terminales.	/
	Traduction de l'organigramme des UF en un tableau explicatif à insérer dans la brochure d'information	**	Coordonnatrice qualité	A planifier/Septembre 2012	Faciliter la compréhension par les parties prenantes des possibilités modulaires.	/

<i>Guère d'ouverture vers l'extérieur, pratiquement aucun lien avec le monde professionnel et socio-économique et une faible représentativité de celui-ci au sein de l'équipe pédagogique (RFS, chapitre 2, page 6, §4, point 3)</i>	Organisation de séminaires, de conférences au sein de l'établissement.	***	Les chargés de cours	En cours / juin 2012	<ul style="list-style-type: none"> • Développer le champ d'activités de l'établissement par une politique d'ouverture vers l'extérieur • Diversifier les enseignements 	Disponibilité des intervenants
	Organisation d'un déjeuner - échanges avec des entreprises	***	La Direction - Chargé de cours	A planifier / 2013	<ul style="list-style-type: none"> • Développer le champ d'activités de l'établissement par une politique de partenariat avec les entreprises 	Disponibilité des professionnels
<i>Structurer – peut-être avec les étudiants – l'information et l'organisation et utiliser les fiches UF. (RFS, chapitre 2, page 6, §5, point 4)</i>	Organisation d'une réunion pédagogique (Contenus des UF, modalités d'évaluation en fonction des compétences, organisation d'activités pédagogiques extra-muros).	***	La Direction	A planifier / septembre 2012	Assurer le suivi pédagogique efficace des activités d'enseignement par l'organisation de rencontres entre les différents membres de l'équipe éducative.	/
<i>Développer et de diffuser l'information auprès des étudiants : - brochure pour les</i>	Diffusion d'une brochure informative concernant le bachelier en marketing.	**	Deux chargés de cours	Terminée / à poursuivre	Présenter une vision claire du cadre institutionnel de l'établissement, des domaines et des	/

<i>autres niveaux du programme - profil professionnel, fiches UF, table des matières, supports de cours, modalités d'évaluation, réalisation et évaluation des stages et de l'épreuve intégrée, passage du graduat en bachelier (RFS, chapitre 2, page 6, §6, point 5)</i>	Diffusion des carnets de stages et d'EI	***	Chargés de cours responsables des stages et EI	Réalisée/ à poursuivre	offres de formation qu'il propose. Assurer une information claire et précise aux étudiants et aux professionnels qui les accueillent.	/
	Affichage aux valves des offres d'emploi	**	Secrétariat	Réalisée/ à poursuivre	Assurer une information aux étudiants sur les demandes des entreprises.	/
<i>et, en parallèle, de mettre en place la diffusion systématique du questionnaire d'évaluation des enseignements par les étudiants, qui existe déjà par ailleurs. (RFS, chapitre 2, page 7, §1)</i>	Organisation d'un débriefing avec les étudiants à l'issue de chaque UF afin d'évaluer le cours et de fournir un feedback sur les évaluations et/ou diffusion du questionnaire papier	***	Les chargés de cours	En cours / Juin 2012	Organiser, de manière transparente, la sanction des activités d'enseignement par - la formulation des réponses attendues à l'épreuve ; - un échange entre professeur et étudiants.	/

	Diffusion d'un questionnaire d'évaluation des enseignements via l'école virtuelle	***	Chargés de cours	A Planifier / Juin 2013	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place un processus d'évaluation interne. • Récolter, mesurer des données concernant la satisfaction des parties prenantes. 	/
<i>Augmenter la flexibilité relative à l'exécution du stage - en permettant l'organisation successive des deuxième et troisième stages (RFS, chapitre 2, page 7, §6, point 1, premier tiret)</i>	Regrouper les stages de 2 ^{ème} et 3 ^{ème} niveaux pour permettre aux étudiants de réaliser un projet	**	Chargé de cours responsable des stages	En cours/ juin2012	Faciliter les apprentissages en adoptant une stratégie organisationnelle qui tient compte des contraintes du public cible.	/
<i>- en dispensant du stage d'observation en première année ceux ayant déjà une expérience professionnelle (RFS, chapitre 2, page 7, §6, point 1, deuxième tiret)</i>	Valorisation du stage de premier niveau pour les étudiants travailleurs	**	Chargé de cours responsable des stages	Pratique depuis la mise en place du bachelier/ A poursuivre	Valoriser les connaissances des étudiants ayant une expérience professionnelle.	/
<i>Développer l'offre de stage pour les étudiants travailleurs, par</i>	Etablir des contacts avec des organismes (ex : l'AWEX)	***	Chargé de cours - Administrative	En cours / Juin 2012	Développer l'offre de stages par une politique de	/

<i>exemple au travers un réseau d'anciens étudiants. (RFS, chapitre 2, page 7, §6, point 2)</i>	Réalisation d'un réseau formalisé d'anciens étudiants	**	Administrative	En cours / Juin 2012	partenariats avec les entreprises.	
<i>ne pas s'appuyer sur l'expérience de l'EI en graduat à laquelle peu d'étudiants se présentaient. (RFS, chapitre 2, page 7, §6, point3)</i>	Envoi systématique et individualisée d'une lettre de rappel concernant les échéances de l'EI	***	Educatrice	En cours/juin 2012	Inciter davantage les étudiants à présenter l'EI.	/
<i>L'évaluation de l'épreuve intégrée s'effectue sur les compétences acquises (RFS, chapitre 2, page 7, §7)</i>	Organiser une réunion d'information des chargés de cours concernés par les stages et les EI afin de répondre aux attentes de l'inspection sur l'évaluation de ces UF	***	La Direction	Terminé	<ul style="list-style-type: none"> Assurer le suivi pédagogique efficace des activités d'enseignement Création et maintien d'une communication interne des informations. 	/
	Modifications des grilles d'évaluation (écrit et oral) de l'EI	***	Le chargé de cours responsable de l'EI	En cours / juin 2012	Respecter les critères d'évaluation imposés par le DP et l'Inspection.	/
<i>Renforcer l'encadrement des étudiants (RFS, chapitre 2, page 8, §2, premier tiret)</i>	Etablir et respecter un planning pour le suivi des étudiants qui préparent l'EI	***	Le chargé de cours responsable de l'EI	En cours / juin 2012	Contribuer à la réussite de l'EI.	/

<i>Rechercher des lieux de stage, améliorer l'accueil des étudiants par les entreprises</i> (RFS, chapitre 2, page 8, §2, deuxième tiret)	Adresser un courrier aux entreprises pour les remercier d'accueillir les étudiants en stage et leur demander s'ils accepteraient de rééditer l'expérience	***	Chargé de cours responsable des stages - Administrative	En cours/2012	Assurer un partenariat efficace avec le monde professionnel.	/
	Réalisation d'un entretien semi structuré par téléphone auprès des maîtres de stage	**	Educatrice	A planifier /2013	Récolter, mesurer des données concernant la satisfaction des parties prenantes	/
<i>Assurer l'image de la formation et de l'institution auprès des milieux concernés</i> (RFS, chapitre 2, page 8, §2, troisième tiret)	Faire connaître l'EPS et son équivalence avec l'enseignement de plein exercice.	***	La direction	A planifier/2013	<ul style="list-style-type: none"> Présenter une vision claire du cadre institutionnel de l'établissement en présentant les forces de l'EPS. Promouvoir l'image et de la visibilité de l'établissement. 	Disponibilité des professionnels
	Organisation d'un déjeuner - échanges avec des entreprises	***	La Direction Chargé de cours	A planifier/2013		
<i>Structurer la représentation étudiante dans les divers organes de consultation/décision.</i> (RFS, chapitre 2, page 8, §2, quatrième tiret)	Maintien des réunions CEI.	***	Agent qualité Coordonnatrice qualité	Réalisé / A poursuivre	Maintenir un dispositif d'évaluation interne dans l'établissement.	/
	Séance d'information en début d'année afin d'expliquer les rôles à jouer par les étudiants dans les différents organes de décision	***	Coordonnatrice qualité	A planifier/septembre 2012	Favoriser la participation des étudiants dans la vie de l'établissement.	/

Axe 3 : vie étudiante						
<i>Offrir, au sein de l'établissement ou à l'extérieur, des cours préparatoires en langues, compte tenu des pré-requis attendus à l'entrée des UF de langues. (RFS, chapitre 3, page 9, §4)</i>	Organisation d'une UF1 en anglais. Renvoyer vers le site d'apprentissage autonome des langues (site wallangues dans le cadre du plan marshall pour la wallonie)	**	Chargés de cours de langues	A planifier / Septembre 2012	Assurer le suivi pédagogique efficace des activités d'enseignement	/
<i>L'inexistence de toute structure officielle organisant la consultation de l'avis des étudiants de la section Marketing (exception faite de la CEI). (RFS, chapitre 3, page 9, §5)</i>	Mise en place d'une délégation étudiante pour chaque niveau d'études	**	Coordonnatrice qualité	A planifier / Septembre 2012	Favoriser la participation des étudiants dans la vie de l'établissement	/
Améliorer l'encadrement des étudiants	Organisation, dans le cadre de la part d'autonomie, de remédiations dans toutes les matières où cela s'avère nécessaire.	***	Les chargés de cours	En cours/2012	Assurer le suivi pédagogique efficace des activités d'enseignement.	/
Axe 4 : les ressources						
<i>Mettre en place un système de</i>	Mise en place d'une procédure de	**	Administrative	En cours/2012	Création et maintien d'une	/

<i>communication opérationnelle (tout en reconnaissant les difficultés engendrées par l'horaire) (RFS, chapitre 4 page 10, §2, point 1)</i>	communication lorsqu'une activité extra-scolaire est prévue par un chargé de cours				communication interne des informations.	
	Systématisation mensuelle d'une réunion de staff entre la direction et le personnel administratif – éducatif.	**	La direction	En cours / 2012	Créer et maintenir une communication interne des informations.	/
	Utilisation de l'école virtuelle de la HEPL pour permettre aux étudiants de différents niveaux de communiquer	***	La Direction Les chargés de cours	Amorcée / Juin 2013	Développer un climat de travail promouvant une culture d'ouverture, de dialogue et d'échange des connaissances.	/
<i>Faire intervenir davantage d'experts et de conférenciers (RFS, chapitre 4 page 10, §2, point 2)</i>	Organisation de séminaires, de conférences au sein de l'établissement.	***	Les chargés de cours	En cours / Juin 2012	<ul style="list-style-type: none"> • Développer le champ d'activités de l'établissement par une politique d'ouverture vers l'extérieur • Diversifier les enseignements 	Disponibilité des intervenants
<i>Veiller à diversifier les attributions d'UF et en favoriser la stabilité (RFS, chapitre 4 page 10, §2, point 3)</i>	Organiser une réunion entre les professeurs pour procéder à la répartition des différentes UF	***	La Direction	En cours / Juin 2012	Planifier une offre de formation pertinente en tenant compte des demandes des différentes parties prenantes internes.	/

<i>Construire des structures de coordination entre intervenants tant internes qu'externes (RFS, chapitre 4 page 10, §2, point 4)</i>	Créer une fonction de coordinateur d'UF	***	La Direction	A planifier/ Septembre 2013	Augmenter la cohérence entre les contenus des UF et les évaluations.	/
<i>L'école secondaire met à disposition de l'IPEPS des locaux principalement situés en bordure d'une voie rapide et non pourvus de double vitrage) (RFS, chapitre 4 page 10, §4, point 1)</i>	Revoir la planification de l'occupation des locaux en soirée	**	Administrative	En cours / juin 2012	Assurer la formation dans des conditions adéquates.	/
<i>L'absence de locaux exclusivement réservés à l'IPEPS empêche l'installation de matériel informatique et multimédia (RFS, chapitre 4 page 10, §4, point 2)</i>	Poursuivre la négociation avec la HEPL pour l'organisation d'un partenariat	**	La Direction	Amorcée / 2014	Développer un partenariat globalement efficace pour l'établissement	Volonté de la HEPL
<i>L'absence de syllabi dans la grande majorité des cours (RFS, chapitre 4 page 10, §4, point 5)</i>	Obligation de diffuser des notes de cours aux étudiants	***	Les chargés de cours	En cours/ juin 2012	Assurer le suivi pédagogique des activités d'enseignement par l'utilisation de supports appropriés.	/

	Obligation de déposer ses notes de cours sur l'école virtuelle	***	Les chargés de cours	A planifier / juin 2013	Faciliter l'accès aux supports de cours.	/
<i>La sous-utilisation des outils informatiques, dont l'internet, et l'absence de logiciels spécifiques à la discipline</i> (RFS, chapitre 4 page 10, §4, point 6)	Ouverture d'un laboratoire informatique.	***	Administrative Expert pédagogique	Terminé	Assurer le suivi pédagogique efficace des activités d'enseignement par l'utilisation de ressources appropriées.	/
	Achat d'un logiciel propre au marketing.	***	Administrative	Terminé	<ul style="list-style-type: none"> • Exploiter et gérer les ressources matérielles efficacement • Concrétiser les apprentissages 	/
<i>Soutenir le développement d'une école virtuelle</i> (RFS, chapitre 4 page 11, § 1, point 2)	Utilisation de l'école virtuelle de la HEPL par toutes les parties prenantes : diffusion de notes de cours, utilisation des forums, ...	***	Toutes les parties prenantes	Amorcée / Juin 2013	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer le suivi pédagogique efficace des activités d'enseignement • Développer un climat de travail promouvant une culture de dialogue et d'échange de connaissances. 	/
Axe 5 : Relations extérieures						
Développer les relations avec l'extérieur	Contacteur l'AWEX pour la mise en place de projets étudiants	***	Chargé de cours - Administrative	En cours / Juin 2012	Développer une politique de partenariats avec des organismes extérieurs	/

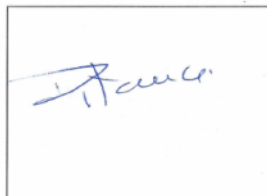
**Calendrier et plan de suivi des recommandations
des experts**

Institut provincial
d'enseignement supérieur
de promotion sociale de
Seraing

Rue Colard Trouillet 48
B - 4100 SERAING
Tél. : +32 (0)4 330 72 96
Fax : +32 (0)4 330 72 89
www.provincedeliege.be
N° d'entreprise: 0207.725.104
Matricule: 4526293045

Fait à Seraing, le 05 décembre 2011

Nom et signature du (de la) Directeur (-trice)



Nom et signature de la coordonnatrice
de l'autoévaluation

