

Evaluation du Bachelier en Logistique et Gestion des Transports

Calendrier et plan de suivi des recommandations des experts
Décembre 2014



COMMENTAIRE GÉNÉRAL

Contexte

Le rapport d'évaluation interne a été rédigé par la Commission d'évaluation interne de la section logistique de la Haute Ecole Louvain en Hainaut. Le rapport d'évaluation interne fait référence aux années 2011-2012.

La Haute Ecole Louvain en Hainaut est issue de la fusion au 15 septembre 2009 de trois ex Hautes Ecoles, la HECE (Haute Ecole Charleroi Europe), la HELHO (Haute Ecole Libre du Hainaut Occidental) et la HERB (Haute Ecole Roi Baudouin). Son siège social et administratif est situé à Mons.

La section Bachelier en Logistique et Gestion des transports fait partie de la catégorie économique. Elle est située sur l'implantation de La Louvière. L'établissement de La Louvière compte quatre sections pour un total de 300 étudiants. Les quatre sections sont réparties en deux axes : « Marketing/Logistique » et « Tourisme/Gestion hôtelière ».

Stratégie relative à l'élaboration et à la réalisation du plan de suivi

En 2010, l'établissement a accueilli sa première évaluation externe, celle de la section Marketing. Un premier chantier d'amélioration continue a été ébauché. Il était logique de ne pas faire table rase des actions entreprises dans le plan de suivi précédent mais de capitaliser sur l'expérience acquise.

Nombre d'éléments pointés dans le rapport final de synthèse (RFS) « logistique » ne concernent, en effet, pas que la seule section Logistique mais l'intégralité de l'établissement. Dès lors, il nous a semblé opportun d'étendre les efforts d'amélioration continue à l'ensemble des sections présentes sur le site.

Les groupes de travail actifs depuis l'évaluation précédente, composés d'enseignants, coordonnateurs d'axe et de la direction de l'établissement, se sont penchés sur l'état des lieux des actions décidées dans le cadre de l'évaluation Marketing. Nombre d'actions ont été, depuis lors, clôturées ; d'autres réévaluées. A la lecture du présent rapport, le plan de suivi de notre section Marketing a été enrichi des recommandations des experts en Logistique.

Parallèlement, les étudiants ont été consultés pour recueillir leurs avis et leurs propositions d'amélioration au vu de la lecture du RFS.

Au final, la Commission d'évaluation interne a entériné l'élaboration du calendrier et le plan de suivi, après consultation de l'ensemble de l'équipe. Le plan de suivi qui suit est le résultat d'un travail de réflexion mené en profondeur par des équipes pluridisciplinaires qui se sont concertées.

Des groupes de travail thématiques, définis en fonction des axes prioritaires, sont, quant à eux, chargés de la mise en œuvre du plan de suivi. La Commission d'évaluation interne se réunit à deux reprises par an pour réaliser l'inventaire, le suivi et la révision des actions.

Ce plan de suivi se veut très détaillé. 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 de suivi 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 qualité a été amorcée, elle se doit à présent d'être entretenue auprès de tous dans le cadre de la démarche qualité.

Les priorités retenues pour les actions de renforcement et d'amélioration

Cet audit a mis l'accent sur les points forts de notre établissement, à consolider : *« une démarche qualité bien ancrée dans le fonctionnement de l'établissement », « l'implication et la disponibilité d'une équipe enthousiaste », « un programme unique dans la région répondant aux besoins ».*

Les enseignants forment une équipe motivée, dynamique et engagée, elle se veut disponible et à l'écoute de chacun. L'établissement tient également à réaffirmer sa mission de prodiguer aux jeunes de la région 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.

Afin de renforcer les points forts reconnus tout en répondant aux recommandations formulées par le Comité des Experts, l'ensemble de la section a décidé d'accorder toute son attention aux axes et aux points d'améliorations repris et développés ci-après, qui doivent constituer des objectifs prioritaires de notre politique de ces prochaines années.

Dans la continuité du travail déjà entamé, cinq axes prioritaires ont été identifiés. Pour chacun de ces axes, il a été fait appel à des volontaires en vue de la création de groupes de travail thématiques, amenés à se pencher sur l'élaboration de ce plan de suivi.

Ressources et bâtiment - Le cadre doit être propice aux activités d'apprentissage et au développement personnel des étudiants et membres de l'équipe éducative. Le rez-de-chaussée a été récemment aménagé. Une cafétéria en collaboration avec une institution dans le cadre d'un projet social a également été mise sur pied il y a deux ans.

Le bâtiment vieillissant et gros consommateur d'énergies nécessite des investissements de rafraîchissement et de rénovation. Bien que certains aient déjà été réalisés sur fonds propres, la continuité ne pourra se faire sans le soutien financier de la Haute Ecole. Un cadastre de l'état actuel du bâtiment sera dans un premier temps établi et soumis aux instances de la Haute Ecole.

En outre, nous recherchons activement une solution en ce qui concerne la saturation du réseau informatique ; des projets tests ont été réalisés en vue de résoudre les problèmes de lenteur excessive.

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 bachelier 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, de l'équipe pédagogique 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.

Une collaboration avec Forem Logistics, comme organisme externe d'évaluation, est envisagée en vue de mettre en place des tests de niveau d'entrée et de sortie pour les étudiants. Nous nous engageons à multiplier les activités linguistiques dans le contenu du programme et dans les méthodes pédagogiques. Nous ne pouvons que continuer à promouvoir les programmes Erasmus en vue d'encourager la mobilité des étudiants.

Cohérence pédagogique - Depuis le 14 septembre 2014, un nouveau décret définissant le paysage de l'enseignement supérieur et l'organisation académique des études est entré en vigueur. Ce décret nous a poussés à repenser l'organisation de nos formations, et prioritairement la traduction des cours en termes de compétences. Plusieurs journées pédagogiques ont été consacrées à ce sujet, et d'autres sont planifiées cette année pour continuer la réflexion.

Par ailleurs, les experts ont souligné la nécessité de renforcer la cohérence de l'ensemble du programme, tout en conciliant la coordination et l'autonomie pédagogique des enseignants. Un travail de concertation avec l'équipe pédagogique débutera prochainement et sera systématisé, notamment dans la perspective de révision des grilles de formation.

Les stages et les TFE sont deux jalons primordiaux dans le parcours de nos étudiants ; c'est pourquoi avons-nous décidé d'intégrer ces éléments dans l'axe « Cohérence pédagogique ». Nous poursuivons les points définis lors de l'audit précédent 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. 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 (action finalisée), enseignants, partenaires extérieurs et membres de jury.

Partenariats avec les anciens et les professionnels - Le rapport de synthèse élaboré par le comité d'experts mentionnait la satisfaction 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.

La formation fait régulièrement appel à l'expertise extérieure de professionnels du secteur. Nous perdurons les relations déjà entretenues avec les autres Hautes Ecoles et profitons des rencontres avec les entreprises lors des visites de stage pour établir des liens avec les acteurs du monde de la logistique.

Communication/image externe - Le comité d'experts a pointé une mauvaise perception du secteur de la logistique auprès du grand public. La méconnaissance et l'image réductrice des métiers auprès des jeunes interviennent, sans doute, sur la conséquence du petit nombre d'inscrits dans le cursus.

Des efforts de communication conjoints ont déjà été menés avec les autres Hautes Ecoles enseignant la logistique, avec l'appui de Logistics in Wallonia. Ces efforts devraient pouvoir perdurer dans le temps, afin de renforcer l'image du secteur auprès des jeunes. Il serait opportun de multiplier les contacts envers les écoles secondaires, notamment par un travail de vulgarisation de la connaissance du secteur.

Les experts ont pointé, avec justesse, la nécessité de clarifier l'image et l'identité de l'établissement. Fort d'une expérience de 25 années d'existence dans la région du Centre, l'adéquation de notre identité locale avec celle de la HELHa nous permettrait d'élargir notre bassin géographique, profitant de la renommée grandissante de la Haute Ecole en termes d'image. Cette transition identitaire se doit d'être portée par tous, à tous les niveaux, direction, membres du personnel, étudiants, anciens et partenaires. Une adaptation de ligne graphique sera nécessaire pour entériner l'identité HELHa ; un événement symbolique sera organisé à cet effet.

PLAN DE SUIVI A 5 ANS

RECOMMANDATIONS/ FORCES	DESCRIPTION DES ACTIONS	DEGRÉ DE PRIORITÉ */**/**	RESPONSABLE	RÉSULTATS ATTENDUS	DEGRÉ DE RÉALISATION/ ÉCHÉANCES	CONDITIONS DE RÉALISATION
AXE Ressources						
"Soutenir les efforts d'amélioration du bâtiment entrepris par la direction du site afin que le lieu soit plus agréable" - RFS, Chap.2, point 7, p.7	Sensibiliser à la propreté dans l'établissement	**	Direction de l'établissement, membres du personnel, Comité des étudiants	Développement de campagnes de propreté	Récurrent	
"Soutenir les efforts d'amélioration du bâtiment entrepris par la direction du site afin que le lieu soit plus agréable" - RFS, Chap.2, point 7, p.7	Embellir les locaux, infrastructures et mise en conformité	**	Direction de l'établissement	Phase 1 des travaux terminée Réalisation phase 2 et 3	Sept- 2018	Plan d'urgence du CPPT
"Soutenir les efforts d'amélioration du bâtiment entrepris par la direction du site afin que le lieu soit plus agréable" - RFS, Chap.2, point 7, p.7.	Assurer la gestion du bâtiment	***	Direction de l'établissement, un membre du personnel	Création d'un système informatisé de signalement des problèmes techniques, Diminution du délai entre le moment où le problème se pose et le moment où il est solutionné en passant par 4 phases : signalé, Récurrent, traité et évalué	Janv-2015	
"Soutenir les efforts d'amélioration du bâtiment entrepris par la direction du site afin que le lieu soit plus agréable" - RFS, Chap.2, point 7, p.7.	Assurer la gestion du bâtiment	**	Membre du personnel (technicien informatique)	Elaboration d'une base de données des fournisseurs	Janv-2015	

RECOMMANDATIONS/ FORCES	DESCRIPTION DES ACTIONS	DEGRÉ DE PRIORITÉ */**/**	RESPONSABLE	RÉSULTATS ATTENDUS	DEGRÉ DE RÉALISATION/ ÉCHÉANCES	CONDITIONS DE RÉALISATION
<i>"Soutenir les efforts d'amélioration du bâtiment entrepris par la direction du site afin que le lieu soit plus agréable" - RFS, Chap.2, point 7, p.7. "Vérifier la conformité du bâtiment aux différentes normes en vigueur" - RFS, Chap.2, point 7, p.7</i>	Assurer la gestion du bâtiment	***	Direction de l'établissement, 2 membres du personnel	Etablissement d'un cadastre de l'état de l'établissement avec photos et constats à transmettre aux décideurs de la HELHa. Inventaire des possibilités de subsidiation en matière de rénovation ou en partenariats public/privé	Janv-2015	
<i>"Eviter la saturation du réseau Wi-Fi", RFS, Chap.2, point 9, p.8</i>	Optimaliser l'accès internet	***	Direction de l'établissement, Technicien informatique, Service informatique de la HELHa	Transfert de la ligne ADSL Elaboration d'une stratégie vis-à-vis du Wifi Acquisition d'une troisième ligne ADSL	Fév.- 2015	Collaboration avec Belgacom, avec le service informatique HELHa
<i>"Assurer une veille sur l'évolution de la recherche et des métiers dans le secteur" - RFS, Chap.1, point 10, p.5; "Réaliser une veille documentaire" - RFS, Chap.2, point 11, p.8</i>	Améliorer la bibliothèque	*	Enseignants responsables par section, Bibliothécaire	Réalisation d'une veille dans les ouvrages documentaires	Récurrent	
<i>"Elargir la plage d'ouverture de la bibliothèque" - RFS, Chap.2, point 11, p.8</i>	Améliorer la bibliothèque	*	Direction de l'établissement, Enseignants	Définition de la fonction et du rôle de la bibliothèque physique et virtuelle	Sept. 2016	

RECOMMANDATIONS/ FORCES	DESCRIPTION DES ACTIONS	DEGRÉ DE PRIORITÉ */**/**	RESPONSABLE	RÉSULTATS ATTENDUS	DEGRÉ DE RÉALISATION/ ÉCHÉANCES	CONDITIONS DE RÉALISATION
AXE Langues						
<i>"Intégrer la dimension nationale et internationale dans le contenu de programme et des méthodes pédagogiques", RFS - Chap.1, point 2, p.4</i>	Organiser des activités extérieures en langues étrangères	**	Enseignants	Organisation de 2 activités extérieures sur les 3 années d'études	Mai-2016	
<i>"Réfléchir à la manière d'intégrer l'apprentissage des langues dans les activités du programme" - RFS, Chap.1, point 8, p.5</i>	Examiner les opportunités de participation des étudiants volontaires aux semaines internationales	*	Enseignants	Augmentation du nombre d'étudiants participants	Mai-2017	
<i>"Stimuler la mobilité des étudiants et des professeurs" - RFS, Chap.3, point 2, p.9</i>	Mettre en place une journée d'observation en entreprise en langues étrangères	**	Coordonnateurs, Enseignants	Création d'un réseau de partenaires en langues étrangères	Mai-2016	
<i>"Définir le niveau à atteindre en langues étrangères" - RFS, Chap.1, point 8, p.5</i>	Initier un test d'entrée et de sortie pour déterminer le niveau en langues en accord avec le cadre européen de référence	***	Titulaires des cours de langues	Etude de la progression du niveau en langues	Sept-2015	Collaboration avec le Forem Logistics
<i>Initiative interne: Motivation en langues</i>	Promouvoir des concours d'interviews en langues étrangères	*	Titulaires des cours de langues	Augmentation du nombre d'étudiants participants	Récurrent	Sponsoring d'entreprises pour l'attribution de prix

RECOMMANDATIONS/ FORCES	DESCRIPTION DES ACTIONS	DEGRÉ DE PRIORITÉ */**/**	RESPONSABLE	RÉSULTATS ATTENDUS	DEGRÉ DE RÉALISATION/ ÉCHÉANCES	CONDITIONS DE RÉALISATION
<i>"Réfléchir à la manière d'intégrer l'apprentissage des langues dans les activités du programme" - RFS, Chap.1, point 8, p.5</i>	Améliorer les incitants et sensibiliser à présenter travaux et stages dans une langue étrangère	*	Direction de l'établissement, Enseignants	Ajout d'une page de résumé dans le TFE en langue étrangère. .Augmentation du nombre d'étudiants réalisant les travaux/TFE dans une autre langue.	Sept-2015	
<i>"Réfléchir à la manière d'intégrer l'apprentissage des langues dans les activités du programme" - RFS, Chap.1, point 8, p.5</i>	Inciter les enseignants à donner une partie de leur cours ou utiliser des outils/supports en langues étrangères	*	Direction de l'établissement, Enseignants	Développement du nombre d'actions pédagogiques en langues étrangères	Mai-2017	
<i>"Stimuler la mobilité des étudiants et des professeurs" - RFS, Chap.3, point 2, p.9</i>	Permettre le témoignage d'étudiants Erasmus	**	Bureau international, Enseignants	Mise en place d'un atelier pédagogique langues animé par des tuteurs et étudiants Erasmus	Récurrent	
<i>Initiative interne: Motivation en langues</i>	Attribuer un prix de langues pour les 3èmes années	***	Titulaire des cours de langues	Augmentation de la motivation en langues	Récurrent	Sponsoring d'entreprises pour l'attribution de prix
<i>Initiative interne: Mise à niveau en langues</i>	S'accorder sur une politique commune au niveau de la connaissance en langue française	**	Enseignants	Amélioration du niveau de langue française dans les travaux et TFE	Sept-2016	

RECOMMANDATIONS/ FORCES	DESCRIPTION DES ACTIONS	DEGRÉ DE PRIORITÉ <i>*/**/**</i>	RESPONSABLE	RÉSULTATS ATTENDUS	DEGRÉ DE RÉALISATION/ ÉCHÉANCES	CONDITIONS DE RÉALISATION
<i>Initiative interne: Motivation en langues</i>	Développer des méthodes d'auto-apprentissage	***	Titulaire des cours de langues	Amélioration du niveau de maîtrise des étudiants	Récurrent	

RECOMMANDATIONS/ FORCES	DESCRIPTION DES ACTIONS	DEGRÉ DE PRIORITÉ */**/**	RESPONSABLE	RÉSULTATS ATTENDUS	DEGRÉ DE RÉALISATION/ ÉCHÉANCES	CONDITIONS DE RÉALISATION
AXE Cohérence pédagogique						
<i>"Pousser la formalisation des processus: définition des critères d'évaluation, évaluation des programmes et des cours,...", RFS- Chap.2, point 6, p.7</i>	Améliorer/finaliser le système de monitoring des stages (toutes années concernées)	**	Groupe de travail Cohérence pédagogique	Taux de satisfaction positif des Maîtres de stage	Mai-2015	
<i>"Pousser la formalisation des processus: définition des critères d'évaluation, évaluation des programmes et des cours,...", RFS- Chap.2, point 6, p.7</i>	Revisiter la grille d'évaluation des TFE (niveaux travail de l'année, écrit, oral)	***	Groupe de travail Cohérence pédagogique	Taux de satisfaction positif dans l'utilisation de la grille par les personnes qui évaluent	Mai-2016	
<i>"Renforcer la cohérence de l'ensemble du programme et éviter les redondances et manquements", RFS - Chap.1, point 12, p.6</i>	Répertorier les doublons dans les cours, éléments à ajouter, éléments à supprimer, ... dans l'axe « logistique/marketing »	***	Groupe de travail Cohérence pédagogique, Coordinateurs	Révision des contenus de cours par l'équipe pédagogique	Mai-2015	

RECOMMANDATIONS/ FORCES	DESCRIPTION DES ACTIONS	DEGRÉ DE PRIORITÉ */**/**	RESPONSABLE	RÉSULTATS ATTENDUS	DEGRÉ DE RÉALISATION/ ÉCHÉANCES	CONDITIONS DE RÉALISATION
<i>"Favoriser les approches pédagogiques orientées vers la pratique individuelle et en équipe, l'intégration des compétences et des soft skills", RFS - Chap.1, point 6, p.4-5</i>	Analyser en profondeur les cours, activités, unités, ... pour proposition d'adaptation des grilles de formation « logistique / marketing	*	Direction de l'établissement, Coordonnateurs, Enseignants	Définition de nouvelles grilles de formation	Mai-2016	
<i>Continuité de l'évaluation de la section marketing</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 enseignants/étudiants; augmentation du pourcentage d'étudiants présentant le TFE en 1ère session; niveau de réussite des TFE (dispersion)	Mai-2015	
<i>Continuité de l'évaluation de la section marketing</i>	Améliorer/finaliser les règles de constitution des jurys	**	Groupe de travail Cohérence pédagogique	Rétroaction sur la constitution des jurys sur base d'une enquête annuelle auprès des Présidents de jurys	Mai-2015	
<i>Continuité de l'évaluation de la section marketing</i>	Constituer un vadémécum "promoteurs" de TFE et consignes de travail pour jury ext. avec spécificités par section (aide aux promoteurs / à considérer comme document de référence)	**	Groupe de travail Cohérence pédagogique	Amélioration du taux de satisfaction/taux d'utilisation	Mai-2016	

RECOMMANDATIONS/ FORCES	DESCRIPTION DES ACTIONS	DEGRÉ DE PRIORITÉ */**/**	RESPONSABLE	RÉSULTATS ATTENDUS	DEGRÉ DE RÉALISATION/ ÉCHÉANCES	CONDITIONS DE RÉALISATION
<i>Continuité de l'évaluation de la section marketing</i>	Améliorer/finaliser le système de vérification de l'intérêt des lieux de stages	**	Groupe de travail Cohérence pédagogique	Taux moyen d'intérêt des lieux de stages calculé chaque année a posteriori (et dispersion)	Mai-2015	

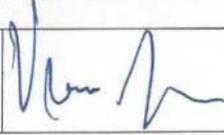
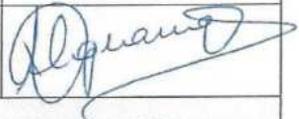
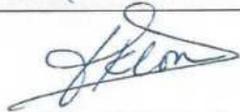
RECOMMANDATIONS/ FORCES	DESCRIPTION DES ACTIONS	DEGRÉ DE PRIORITÉ */**/**	RESPONSABLE	RÉSULTATS ATTENDUS	DEGRÉ DE RÉALISATION/ ÉCHÉANCES	CONDITIONS DE RÉALISATION
AXE Partenariat anciens et professionnels						
<i>"Multiplier et rendre systématique les contacts avec les anciens, entreprises partenaires et acteurs du monde de la logistique" - RFS, Chap.1, point 14, p.6</i>	Mettre en place une procédure de mise à jour du fichier des anciens ; mise à jour effective du fichier	*	Secrétariat	Taux d'adresses correctes	Récurent	
<i>"Renforcer les synergies avec les autres HE" - RFS, Chap.3, point 1, p.9</i>	Prévoir les 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.	Récurent	
<i>"Multiplier et rendre systématique les contacts avec les anciens, entreprises partenaires et acteurs du monde de la logistique" - RFS, Chap.1, point 14, p.6</i>	Constituer un comité des anciens	**	Secrétariat	Taux de réponse des anciens Constitution du Comité Organisation au min. d'une activité par an	Récurent à partir de 2015	
<i>"Multiplier et rendre systématique les contacts avec les anciens, entreprises partenaires et acteurs du monde de la logistique" - RFS, Chap.1, point 14, p.6</i>	Communiquer les événements organisés par l'école vers les anciens et les partenaires	*	Direction de l'établissement Secrétariat	Envoi de 2 newsletters en moyenne par an	Récurent	

RECOMMANDATIONS/ FORCES	DESCRIPTION DES ACTIONS	DEGRÉ DE PRIORITÉ <i>*/**/**</i>	RESPONSABLE	RÉSULTATS ATTENDUS	DEGRÉ DE RÉALISATION/ ÉCHÉANCES	CONDITIONS DE RÉALISATION
<i>"Multiplier et rendre systématique les contacts avec les anciens, entreprises partenaires et acteurs du monde de la logistique" - RFS, Chap.1, point 14, p.6</i>	Accueillir des conférenciers/intervenants extérieurs	***	Direction de l'établissement, Coordinations, Responsables séminaires, Enseignants	Augmentation du nombre d'interventions	Récurrent	Acceptation d'interventions extérieures

RECOMMANDATIONS/ FORCES	DESCRIPTION DES ACTIONS	DEGRÉ DE PRIORITÉ */**/**	RESPONSABLE	RÉSULTATS ATTENDUS	DEGRÉ DE RÉALISATION/ ÉCHÉANCES	CONDITIONS DE RÉALISATION
AXE Communication externe / image de l'école						
<i>"Clarifier l'image et l'identité de la Haute Ecole" - RFS, Chap. 1, point 13, p. 6</i>	Se prononcer sur l'appellation de l'établissement à promouvoir	***	Direction de l'établissement et instances de la HE	Décision du choix du nom de l'établissement	Déc-14	
<i>"Adopter une politique de communication partagée et portée par l'ensemble du personnel et étudiants" - RFS, Chap. 1, point 13, p. 6</i>	Entériner symboliquement le passage d'identité	***	Direction de l'établissement, Cellule Communication, Comité étudiants	Utilisation uniforme du nom HELHa parmi tous les partenaires de l'établissement	Janv-2015	
<i>"Clarifier l'image et l'identité de la Haute Ecole" - RFS, Chap. 1, point 13, p. 6</i>	Harmoniser les documents internes et communications avec l'extérieur par rapport à l'identité HELHa	**	Cellule Communication, Enseignants, Coordonnateurs	Adaptation de la ligne graphique dans tous les documents internes et externes avec la nouvelle identité	Juin-2015	
<i>"Augmenter la présence de l'établissement sur Internet" - RFS, Chap. 1, point 13, p. 6</i>	Développer un site Internet dédié à la présentation du secteur, des métiers, de la formation, des portraits d'anciens	*	Enseignant, Etudiants	Mise en ligne du site Internet	Sept-2015	

RECOMMANDATIONS/ FORCES	DESCRIPTION DES ACTIONS	DEGRÉ DE PRIORITÉ */**/**	RESPONSABLE	RÉSULTATS ATTENDUS	DEGRÉ DE RÉALISATION/ ÉCHÉANCES	CONDITIONS DE RÉALISATION
<i>"Clarifier les objectifs de l'utilisation de Facebook "</i> RFS, Chap.2, point 10, p.8	Optimiser l'utilisation d'Internet et des réseaux sociaux dans la communication externe	*	Cellule Communication	Clarification de procédures de communication HELHa ; Augmentation du nombre de news publiées sur le site Internet et réseaux sociaux	Récurrent	
<i>"Mettre des actions en place visant à augmenter le nombre d'étudiants inscrits" - RFS, synthèse, p.12</i>	Améliorer la notoriété de la formation en logistique vers les écoles secondaires	**	Direction de l'établissement, Enseignants, Etudiants	Augmentation du nombre de contacts et visites des écoles secondaires voisines; évolution du nombre d'inscrits	Juin-2018	
<i>"Mauvaise perception des concepts de logistique et transport auprès du public" - RFS, synthèse p.12</i>	Entreprendre les démarches pour une nouvelle dénomination du programme "Gestion des transports et logistique d'entreprise"	***	Direction de l'établissement	Changement de dénomination du programme de formation	Juin-2015	Coordination des Hautes Ecoles et de l'ARES

Le plan de suivi est approuvé par :

NOM Prénom	Qualité	Lu et approuvé	Signature
Directeur-Président			
VREUX Jean-Luc	Directeur-Président	Lu et approuvé	
Directeur de catégorie et directeur de catégorie adjoint			
LHOTE Etienne	Directeur de catégorie	Lu et approuvé	
DELGRANGE Xavier	Directeur de catégorie adjoint	Lu et approuvé	
Coordination de la commission			
KLON Virginie	Coordonnatrice de la CEI	Lu et approuvé	
Coordination Qualité HELHa			
COLINET Benjamin	Coordonnateur Qualité institutionnelle	Lu et approuvé	
MAJOT Anne	Coordinatrice Qualité institutionnelle	Lu et approuvé	