

CALENDRIER ET PLAN DE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DES EXPERTS CURSUS « MARKETING »

COMMENTAIRE GÉNÉRAL

L'École Supérieure des Affaires, établissement de promotion sociale, organise le cursus en marketing depuis 1991. Au départ sous la forme d'un graduat, la transformation en bachelier s'opère à partir de 2008. Le titre de bachelier en marketing de l'enseignement de promotion sociale confère les mêmes effets de droit que celui de l'enseignement de plein exercice.

L'exercice d'évaluation, notamment les recommandations des experts, ont été reconnues positives et pertinentes par l'ensemble des parties prenantes du cursus.

En fonction de ses moyens, l'ESA a pu réfléchir et adopter plusieurs actions visant à répondre aux recommandations des experts. Ces actions sont présentées sous 3 axes dans la suite du document, à savoir :

- le développement de la démarche qualité et de l'implication des parties prenantes,
- le développement des ressources,
- l'accroissement de son ouverture sur le monde.

Les critères retenus pour déterminer le degré de priorité sont l'impact de l'action pour les étudiants et la facilité de mise en œuvre.

En outre, l'ESA estime que certains des points d'amélioration ou des recommandations qui lui ont été proposés ne relèvent pas, en totalité ou en partie, de son champ d'actions mais, devraient faire l'objet de réflexions au sein des instances qui régissent l'Enseignement de promotion sociale. Ces points d'amélioration ou recommandations sont répertoriés tels qu'énoncés dans le rapport final de synthèse :

- Chapitre 2
 - ✓ Points d'amélioration 1, 2, 3, 4, 5, 7 et 8
 - ✓ Recommandation 1 et 3
- Chapitre 3
 - ✓ Point d'amélioration 1
 - ✓ Recommandation 3
- Chapitre 4
 - ✓ Recommandation 6

AXE 1 – DÉVELOPPER LA DÉMARCHE QUALITÉ ET L'IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES

ACTION 1.1 – INSTITUTIONNALISER LA PRATIQUE DE L'ÉVALUATION DES ENSEIGNEMENTS PAR LES ÉTUDIANTS (EEE)

| RECOMMANDATION(S) | DEGRÉ DE PRIORITÉ | DEGRÉ DE RÉALISATION | RESPONSABLE(S) | ÉCHÉANCE | RÉSULTAT ATTENDU |
|--|-------------------------|----------------------|---|-------------------|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Chapitre 1 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Point d'amélioration 2 ✓ Recommandation 3 ▪ Chapitre 4 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Point d'amélioration 2 ✓ Recommandations 1 et 2 | Très haute ¹ | En cours | Directeur Coordonnateur de l'autoévaluation Chargé EEE | Démarche continue | Mise à disposition des chargés de cours des résultats des évaluations |

| ACTIONS SPÉCIFIQUES | DEGRÉ DE RÉALISATION | ÉCHÉANCE |
|--|----------------------|-------------------|
| ▪ Répertorier les pratiques existantes pour les unités de formation par cursus | En cours | Juin 2012 |
| ▪ Se doter d'un logiciel ad hoc et se former à son utilisation | En cours | Juin 2012 |
| ▪ Construire et tester un questionnaire de base pour l'EEE | En cours | Juin 2012 |
| ▪ Fixer le calendrier de l'EEE par cours et/ou unité de formation | En cours | Juin 2012 |
| ▪ Pratiquer l'EEE | À planifier | Démarche continue |

¹ Depuis plusieurs années, l'ESA estime que la pratique de l'EEE représente un outil à mettre à disposition des chargés de cours dans une optique constructive d'évolution de leur pratique. Toutefois, elle déplore le peu de moyens dont elle peut disposer pour mener à bien ce type de démarche.

ACTION 1.2 – AUGMENTER L'IMPLICATION DES ÉTUDIANTS ET DES CHARGÉS DE COURS DANS LA DÉMARCHE QUALITÉ

| RECOMMANDATION(S) | DEGRÉ DE PRIORITÉ | DEGRÉ DE RÉALISATION | RESPONSABLE(S) | ÉCHÉANCE | RÉSULTAT ATTENDU |
|--|-------------------|----------------------|---|-------------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Chapitre 1 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Point d'amélioration 1 ✓ Recommandation 2 ▪ Chapitre 3 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Points d'amélioration 2 et 5 ✓ Recommandations 2 et 4 ▪ Chapitre 4 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Point d'amélioration 3 ▪ Chapitre 5 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Recommandation 5 | Haute | En cours | Directeur Coordonnateur de l'autoévaluation | Démarche continue | Régularisation de la prise de mesures auprès des parties prenantes Accroissement de la récolte des avis des étudiants et des chargés de cours |

| ACTIONS SPÉCIFIQUES | DEGRÉ DE RÉALISATION | ÉCHÉANCE |
|---|----------------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Participer aux formations du groupe de travail qualité du Conseil supérieur en vue d'acquérir les outils nécessaires à la réalisation d'enquêtes auprès des étudiants et des chargés de cours | Terminée | Novembre 2011 |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Réaliser les enquêtes auprès des étudiants et des chargés de cours | En cours | Selon le calendrier des évaluations par cursus |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Développer la diffusion d'informations sur les exercices d'évaluation | En cours | Selon le calendrier des évaluations par cursus |

ACTION 1.3 – UTILISER LES OUTILS D'ÉVALUATION INTERNE ET D'AMÉLIORATION CONTINUE DÉVELOPPÉS POUR L'EPS¹

| RECOMMANDATION(S) | DEGRÉ DE PRIORITÉ | DEGRÉ DE RÉALISATION | RESPONSABLE(S) | ÉCHÉANCE | RÉSULTAT ATTENDU |
|--|-------------------|----------------------|---|-------------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Chapitre 1 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Recommandation 1 | Moyenne | En cours | Directeur Coordonnateur de l'autoévaluation | Démarche continue | Amélioration de la formalisation de la démarche au sein de l'établissement |

¹ EPS = Enseignement de promotion sociale.

AXE 2 – DÉVELOPPER LES RESSOURCES

ACTION 2.1 – ÉLABORER DES DÉFINITIONS DE FONCTION

- Élaborer les définitions de fonction pour :
 - ✓ le personnel administratif, éducatif et technique,
 - ✓ les coordonnateurs, chargés de projet,
 - ✓ les chargés de cours.

| RECOMMANDATION(S) | DEGRÉ DE PRIORITÉ | DEGRÉ DE RÉALISATION | RESPONSABLE(S) | ÉCHÉANCE | RÉSULTAT ATTENDU |
|---|-------------------|----------------------|-----------------------------|-----------|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Chapitre 4 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Point d'amélioration 2 ✓ Recommandations 2, 3 et 4 | Moyenne | En cours | Directeur Sous-directeur | Juin 2014 | Description des postes Introduction d'évaluation des fonctions |

ACTION 2.2 – AMÉLIORER L'INFORMATION QUANT À L'ACCESSIBILITÉ DE LA BIBLIOTHÈQUE

- Rédiger une note à inclure dans le dossier de rentrée des étudiants

| RECOMMANDATION(S) | DEGRÉ DE PRIORITÉ | DEGRÉ DE RÉALISATION | RESPONSABLE(S) | ÉCHÉANCE | RÉSULTAT ATTENDU |
|--|-------------------|----------------------|----------------|----------------|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Chapitre 4 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Point d'amélioration 4 ✓ Recommandation 5 | Moyenne | En cours | Directeur | Septembre 2012 | Incitation accrue des étudiants à se rendre en bibliothèque |

ACTION 2.3 – ACTIVER 10 LICENCES « SPSS »

| RECOMMANDATION(S) | DEGRÉ DE PRIORITÉ | DEGRÉ DE RÉALISATION | RESPONSABLE(S) | ÉCHÉANCE | RÉSULTAT ATTENDU |
|--|-------------------|----------------------|---|----------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Chapitre 4 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Point d'amélioration 5 ✓ Recommandation 5 | Très haute | Terminée | Directeur Chargé de cours de l'unité de formation « Études de marché et statistique appliquée » Attaché informaticien | Septembre 2011 | Apprentissage et utilisation du logiciel par les étudiants |

ACTION 2.4 – DÉVELOPPER L'UTILISATION DE L'E-LEARNING¹

| RECOMMANDATION(S) | DEGRÉ DE PRIORITÉ | DEGRÉ DE RÉALISATION | RESPONSABLE(S) | ÉCHÉANCE | RÉSULTAT ATTENDU |
|--|-------------------|----------------------|---|-------------------|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Chapitre 4 ✓ Point d'amélioration 6 ✓ Recommandation 6 | Haute | En cours | Directeur Coordonnateur langues Attaché informaticien | Démarche continue | Introduction d'une plateforme d'e-learning en support des cours |

| ACTIONS SPÉCIFIQUES | DEGRÉ DE RÉALISATION | ÉCHÉANCE |
|---|----------------------|-------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Apprentissage du fonctionnement de la plateforme par les administrateurs ▪ Découvrir des fonctionnalités nouvelles | En cours | Démarche continue |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Traduire la plateforme² au fur et à mesure de l'utilisation des outils qui y sont proposés | En cours | Démarche continue |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rédiger un mode d'emploi simplifié | Terminée | Mai 2011 |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Améliorer et développer le mode d'emploi | En cours | Démarche continue |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diffuser les informations sur les outils utilisables aux chargés de cours et au personnel administratif, éducatif et technique | Terminée | Mai 2011 |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diffuser les informations sur les nouvelles fonctionnalités disponibles aux chargés de cours et au personnel administratif, éducatif et technique | En cours | Mai 2012 Démarche continue |

¹ La plateforme d'apprentissage « Smartschool » à l'ESA est effectivement active depuis septembre 2011. Essentiellement utilisée par les chargés de cours en langues et pour l'encadrement des stages, la plateforme permet de transmettre plus facilement divers documents aux étudiants, de proposer des exercices supplémentaires, de pratiquer de la pédagogie différenciée et de l'évaluation sommative tout au long de l'unité de formation. Toutefois, il faudra encore du temps pour atteindre une utilisation optimale.

² Plateforme néerlandophone

ACTION 2.5 – UNIFORMISER LA FORME DES SUPPORTS DE COURS

| RECOMMANDATION(S) | DEGRÉ DE PRIORITÉ | DEGRÉ DE RÉALISATION | RESPONSABLE(S) | ÉCHÉANCE | RÉSULTAT ATTENDU |
|--|-------------------|----------------------|--|----------|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Chapitre 3 ✓ Point d'amélioration 6 ✓ Recommandation 5 | Moyenne | À planifier | Directeur Coordonnateur de l'autoévaluation Chargé de cours des unités de formation en communication | - | Amélioration de la disponibilité et de la présentation des supports de cours |

| ACTIONS SPÉCIFIQUES | DEGRÉ DE RÉALISATION | ÉCHÉANCE |
|--|----------------------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Référencer les supports disponibles | À planifier | - |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Créer un document modèle pour la présentation des supports de cours | À planifier | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rédiger une note avec les règles d'usage pour la rédaction de supports de cours et la diffuser | À planifier | - |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Inciter les chargés de cours à mettre à disposition leurs supports | À planifier | - |

AXE 3 – ACCROÎTRE SON OUVERTURE SUR LE MONDE

ACTION 3.1 – PROCÉDER À UNE ÉTUDE DE NOTORIÉTÉ ET D'IMAGE DE L'ESA PAR LE BIAIS D'UNE ÉTUDE DE CAS

| RECOMMANDATION(S) | DEGRÉ DE PRIORITÉ | DEGRÉ DE RÉALISATION | RESPONSABLE(S) | ÉCHÉANCE | RÉSULTAT ATTENDU |
|--|-------------------|---|--|-----------|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Chapitre 2 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Point d'amélioration 6 ✓ Recommandation 5 ▪ Chapitre 5 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Points d'amélioration 1 et 2 ✓ Recommandations 1 et 2 | Haute | En cours À répéter sur plusieurs organisations de l'unité de formation | Directeur Chargé de cours de l'unité de formation « Études de marché et statistique appliquée » | Juin 2016 | Renforcement de la notoriété et positionnement de l'image de l'ESA auprès des parties prenantes et des partenaires potentiels |

ACTION 3.2 – IDENTIFIER ET RÉPONDRE À DES BESOINS EN MARKETING DANS LA ZONE DE CHALANDISE DE L'ESA

| RECOMMANDATION(S) | DEGRÉ DE PRIORITÉ | DEGRÉ DE RÉALISATION | RESPONSABLE(S) | ÉCHÉANCE | RÉSULTAT ATTENDU |
|---|-------------------|----------------------|---|-------------------|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Chapitre 2 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Point d'amélioration 6 ✓ Recommandation 5 ▪ Chapitre 5 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Points d'amélioration 1, 2 et 3 ✓ Recommandations 1 et 3 | Haute | En cours | Directeur Chargé de cours de l'unité de formation « Études de marché et statistique appliquée » Chargé de relations publiques | Démarche continue | Renforcement de la notoriété et positionnement de l'image dans le tissu socio-économique régional |

ACTION 3.3 – POURSUIVRE L'INVITATION D'ACTEURS DE DIFFÉRENTS SECTEURS DU MONDE SOCIO-ÉCONOMIQUE¹

- Six intervenants extérieurs de différents secteurs d'activité sont invités à chaque organisation de l'unité de formation « Marketing opérationnel »
- Les intervenants varient d'une organisation à l'autre en fonction de l'actualité

| RECOMMANDATION(S) | DEGRÉ DE PRIORITÉ | DEGRÉ DE RÉALISATION | RESPONSABLE(S) | ÉCHÉANCE | RÉSULTAT ATTENDU |
|---|-------------------|----------------------|--|-------------------|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Chapitre 2 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Point d'amélioration 6 ✓ Recommandation 5 ▪ Chapitre 5 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Points d'amélioration 1, 2 et 3 ✓ Recommandations 1 et 3 | Très haute | En cours | Directeur Chargés de cours de l'unité de formation « Marketing opérationnel » | Démarche continue | Renforcement de la notoriété et positionnement de l'image dans le tissu socio-économique régional |

ACTION 3.4 – MAINTENIR LA COLLABORATION AVEC AVONDSCHOOL-OOSTENDE

| RECOMMANDATION(S) | DEGRÉ DE PRIORITÉ | DEGRÉ DE RÉALISATION | RESPONSABLE(S) | ÉCHÉANCE | RÉSULTAT ATTENDU |
|--|-------------------|----------------------|------------------------------------|-------------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Chapitre 5 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Point d'amélioration 4 ✓ Recommandation 4 | Moyenne | En cours | Directeur Coordonnateur langues | Démarche continue | Échanges linguistiques, sociaux et culturels |

¹ Dans le cadre de l'unité de formation « marketing opérationnel »

ACTION 3.5 – MAINTENIR L'ADHÉSION AU PROJET GRUNDTVIG

| RECOMMANDATION(S) | DEGRÉ DE PRIORITÉ | DEGRÉ DE RÉALISATION | RESPONSABLE(S) | ÉCHÉANCE | RÉSULTAT ATTENDU |
|--|-------------------|----------------------|------------------------------------|-----------|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Chapitre 5 ✓ Point d'amélioration 4 ✓ Recommandation 4 | Haute | En cours | Directeur Coordonnateur langues | Août 2013 | Échanges linguistiques, sociaux et culturels |

| ACTIONS SPÉCIFIQUES | DEGRÉ DE RÉALISATION | ÉCHÉANCE |
|--|---|--------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Remplir le formulaire de candidature | Terminée | Février 2011 |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Participer à la première réunion, en Espagne, pour l'organisation du projet et des « mobilités » | Terminée | Octobre 2011 |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Présenter le projet aux étudiants de l'ESA | Terminée | Novembre 2011 |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Créer et suivre un groupe « Facebook » et un site internet pour le projet | En cours | Échéance du projet |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Répartir les tâches à réaliser par les étudiants et autres acteurs du projet | En cours | Janvier 2012 |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organiser une conférence de presse | En cours | Janvier 2012 |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Échanger et répartir les tâches avec les responsables de chaque pays participant | En cours | Échéance du projet |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Créer un formulaire de suivi et d'évaluation des tâches | En cours | Mars 2012 |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se rendre dans les pays ayant adhéré au projet | Mai 2012 en Estonie et Lettonie Septembre 2012 en Finlande Février 2013 en Croatie Mai 2013 en Espagne | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Préparer l'accueil en Belgique | Août 2013 | |

ACTION 3.6 – MAINTENIR L'ADHÉSION AU PROJET « NETINVET »

Les représentants d'institutions de 10 états de l'Union européenne ont développé un référentiel commun de certification en commerce international (par unités de compétence).



L'objectif est de favoriser la mobilité des étudiants, notamment en matière de stage. L'ESA a adhéré au projet en 2008. Dans une première phase, l'école a accueilli 4 stagiaires français BTS commerce international, pour lesquels elle a organisé les stages dans des entreprises bruxelloises et namuroises. La seconde phase a consisté en l'ouverture d'un bachelier en commerce extérieur en septembre 2010. Dans une troisième phase, les établissements d'enseignement supérieur et les organismes professionnels des 10 états ont créé, pour pérenniser le projet, une plateforme d'échange appelée « NETINVET » (Association loi 1901 de droit français). Le directeur de l'ESA occupe le mandat belge au Conseil d'administration jusqu'en juin 2013.

| RECOMMANDATION(S) | DEGRÉ DE PRIORITÉ | DEGRÉ DE RÉALISATION | RESPONSABLE(S) | ÉCHÉANCE | RÉSULTAT ATTENDU |
|--|-------------------|----------------------|----------------|----------|-----------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Chapitre 5 ✓ Point d'amélioration 4 ✓ Recommandation 4 | Moyenne | En cours | Directeur | - | Appui à la mobilité des étudiants |

Ylfete BILALI
Coordonnatrice de l'auto-évaluation

Marc FIEVET
Directeur

07/12/2014