

# DEMARCHE QUALITE

**Plan d'actions actualisé**

**Cursus Bachelier en Marketing**

Le 23 novembre 2015

## AXE STRATEGIQUE 1 – ADAPTATIONS RELATIVES AU PROGRAMME DE COURS

ACTION 1.1 – Actualiser le programme de cours en fonction du nouveau dossier pédagogique			
Description des Actions	Responsables(s)	Échéance(s)	Indicateurs de suivi
Mise en place d'un programme de cours transitoire en prévision du nouveau dossier pédagogique finalisé et diffusé par la Fédération Wallonie-Bruxelles en début d'année 2015-16	La direction	Septembre 2014	Bénéficiaire anticipativement du nouveau programme et gagner une année
Adapter le programme de cours en fonction du nouveau dossier pédagogique finalisé et diffusé par la Fédération Wallonie-Bruxelles en début d'année 2015-16	La direction	Septembre 2015	Mise en œuvre du nouveau programme du bachelier Marketing
ACTION 1.2 – Mettre en œuvre les ECTS			
Description des Actions	Responsables(s)	Échéance(s)	Indicateurs de suivi
Diffuser les informations concernant les ECTS : - les mentionner dans les fiches pédagogiques des UE - refaire les fiches d'inscription afin que les ECTS y soient mentionnés.	La direction	2014-15	Prise de connaissance des ECTS relatifs à chaque UE ; répartition des ECTS par activité d'enseignement
	La direction	2016	
ACTION 1.3 – Assurer un bon soutien pédagogique aux professeurs			
Description des Actions	Responsables(s)	Échéance(s)	Indicateurs de suivi
- Veiller à la finalisation complète des fiches pédagogiques et les mettre à disposition sur l'intranet	La direction	2015-16	Visibilité et disponibilité des fiches pédagogiques
- Diffuser les grilles d'évaluation standards et les fiches de motivation d'échec aux chargés de cours	La direction	2015-16	Motivation des décisions et précaution en vue des recours éventuels
- Mettre en place les nouvelles procédures de reconnaissance des capacités acquises pour les cours de langues	Coordination Langues	Septembre 2014	Tests d'admission revus afin de servir d'épreuves intégratives certificatives

## AXE STRATEGIQUE 2 – POURSUITE DU DÉVELOPPEMENT DE LA DÉMARCHÉ QUALITÉ

ACTION 2.1 – Pérenniser la démarche Qualité par le bon suivi des procédures

<b>Description des Actions</b>	<b>Responsables(s)</b>	<b>Échéance(s)</b>	<b>Indicateurs de suivi</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participer aux séances d'informations AEQES</li> <li>- Participer aux formations IMPEQes et AEQES et autres</li> <li>- Assurer la bonne tenue des réunions internes et audits externes</li> <li>- Constituer les Commissions Internes Qualité</li> </ul>	Coordonnatrice Qualité	Démarche continue	Suivi optimal des procédures
<b>ACTION 2.2 – Assurer le rôle consultatif et décisionnel des étudiants dans la démarche</b>			
<b>Description des Actions</b>	<b>Responsables(s)</b>	<b>Échéance(s)</b>	<b>Indicateurs de suivi</b>
Pérenniser la représentation estudiantine dans les Commissions Internes, si nécessaire désigner de nouveaux étudiants.	Coordonnatrice Qualité et la direction	Septembre 2015 + démarche continue	Participation des étudiants dans la démarche Qualité et les processus décisionnels
Conclure un Accord de confidentialité.	Coordonnatrice Qualité et la direction	Octobre 2015	Assurer la confidentialité des informations
<b>ACTION 2.3 – Informer et assurer la transparence au niveau de la démarche Qualité</b>			
<b>Description des Actions</b>	<b>Responsables(s)</b>	<b>Échéance(s)</b>	<b>Indicateurs de suivi</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organiser des séances d'information</li> <li>- Envoyer des courriels et notes ciblés indiquant les responsabilités de chacun</li> <li>- Informer les nouveaux professeurs de leur nécessaire soutien et adapter les contrats de travail en conséquence</li> </ul>	Coordonnatrice Qualité  Coordonnatrice Qualité et direction  La direction	2015-16 et démarche continue  Démarche continue  Démarche continue	
<b>2.4 (Euvrer à la mise en place des EEE (Evaluation des Enseignement par les Etudiants))</b>			
<b>Description des Actions</b>	<b>Responsables(s)</b>	<b>Échéance(s)</b>	<b>Indicateurs de suivi</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Renforcer la communication avec les chargés de cours par l'envoi de notes ciblées et claires</li> <li>- Inviter les étudiants à activer le système d'alerte</li> <li>- Susciter l'intérêt des étudiants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable EEE</li> <li>- Cellule d'Appui Informatique</li> <li>- Coordinateur du Département</li> </ul>	Mars 2015 et démarche continue Septembre 2015  2015-16	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bonne information des professeurs</li> <li>- Bonne information des étudiants</li> <li>- Participation des étudiants aux enquêtes</li> </ul>

- Utiliser un logiciel adéquat type SurveyMonkey	- Responsable EEE et Coordinatrice Qualité - Coordinatrice Qualité et direction - Responsable EEE et Coordinatrice Qualité	2015-16	- Obtenir des résultats
- Améliorer le questionnaire		2015-16	- Finaliser un questionnaire convivial, rapide et facile à remplir
- Renforcer la démarche de suivi		Démarche continue	- Obtention de résultats tangibles

### AXE STRATEGIQUE 3 – AMÉLIORER LA NOTORIÉTÉ ET L’IMAGE DE L’ESA ET DE LA PROMOTION SOCIALE

ACTION 3.1 – Assurer une présence sur les réseaux sociaux			
Description des Actions	Responsables(s)	Échéance(s)	Indicateurs de suivi
- Création et tenue d’une page Facebook pour annoncer événements, illustrer par des photos, vidéos, et assurer l’échange avec l’extérieur	Coordonnatrice Qualité, étudiants, et Coordinatrice Département Relations Publiques	2015-16	- Présence sur les réseaux sociaux
ACTION 3.2 – Réaliser et diffuser des reportages			
Description des Actions	Responsables(s)	Échéance(s)	Indicateurs de suivi
- Réalisation d’un mini-reportage et diffusion sur chaîne TV et Facebook, etc.	Direction, Coordonnatrice Qualité, étudiants, et Coordinatrice Département Relations Publiques	2015-16	- Médiatisation de l’école et diffusion d’une bonne image de la Promotion Sociale et de l’ESA
ACTION 3.3 – Entretenir les relations extérieures			
Description des Actions	Responsables(s)	Échéance(s)	Indicateurs de suivi
- Créer et entretenir les relations avec l’extérieur (conférences, partages d’expériences, retours de stages, jurys, etc.)	Les Chargés de cours de la section	Démarche continue	Relations renforcées avec l’extérieur
ACTION 3.4 – Intensifier notre représentation au sein du Pôle Académique de Namur			
Description des Actions	Responsables(s)	Degré de réalisation /Échéance(s)	Indicateurs de suivi

- Participer activement en tant que Vice-Président	Le Directeur	Démarche continue	Synergies avec autres établissements
- Etre représenté dans le Conseil étudiant	La direction et les étudiants	2015-16	Présence renforcée au sein du Pôle par une administratrice étudiante

#### AXE STRATEGIQUE 4 – DÉVELOPPER LES RESSOURCES ET LES COMPÉTENCES INTERNES

ACTION 4.1 – Définir un nouvel organigramme			
Description des Actions	Responsables(s)	Échéance(s)	Indicateurs de suivi
Redéfinir et restructurer les attributions et responsabilités des membres du corps professoral	La direction	Mise à jour 2015	Gestion efficace de l'école et bon encadrement des étudiants
Action 4.2 – Assurer la gestion des ressources humaines			
Description des Actions	Responsables(s)	Échéance(s)	Indicateurs de suivi
- Redéfinir les profils de fonction du personnel administratif	La direction	2016	Développement des compétences et amélioration du service
- Définir et transmettre les objectifs à atteindre du personnel administratif	La direction	Octobre 2015	Efficacité des services, objectifs fixés pour 2015-2016
Action 4.3 – Améliorer et automatiser les procédures d'inscription			
Description des Actions	Responsables(s)	Échéance(s)	Indicateurs de suivi
Mettre en place un système de préinscription en ligne des étudiants, directement importable dans le GIPS	La direction	Septembre 2016	Amélioration de la gestion et de la rapidité des inscriptions
Action 4.4 – Améliorer la communication entre personnel administratif et étudiants			
Description des Actions	Responsables(s)	Échéance(s)	Indicateurs de suivi
Sensibiliser le personnel administratif à la nécessité d'améliorer le contact avec les étudiants	La sous-directrice	2016	Respect des étudiants et amélioration de l'image de l'ESA
Adapter le contenu et la présentation des informations à la	La direction +	2016	Communication efficace et rapide

diffusion par intranet	Coordination Qualité		
<b>Action 4.5 – Informer les professeurs sur les possibilités d'e-learning</b>			
<b>Description des Actions</b>	<b>Responsables(s)</b>	<b>Échéance(s)</b>	<b>Indicateurs de suivi</b>
- Informer les chargés de cours des formations FELSI	La direction	2015-16	Donner les outils nécessaires pour développer l'e-learning
- Informer sur les possibilités offertes par Smartschool	Coordination Cellule d'Appui Informatique	2015-16	

