



Bachelier en MARKETING

Plan d'action actualisé

31 mai 2024

Actualisé avec la coordination de section le 25.10.2023 et en réunion de coordination le
19.04.2024

Remarque préliminaire :

Afin de renforcer la cohérence de la dynamique d'amélioration continue, et compte tenu des recommandations des experts¹, **les 4 axes du [Plan stratégique de l'ESA](#)** orientent désormais les démarches inscrites dans les plans d'action de chaque section :

AXE 1 – Optimisation du parcours d'étude et de l'aide à la réussite

AXE 2 – Offre de formation professionnalisantes pertinentes et innovantes

AXE 3 – Consolidation du positionnement de l'ESA et de son rayonnement dans l'enseignement supérieur

AXE 4 – Bonne gouvernance et gestion efficace et efficiente

Chaque axe est lui-même décliné en objectifs et actions présentés, ci-après, dans le tableau récapitulatif.

¹ Dans le présent document, le masculin est utilisé à titre épique.

AXE 1 – OPTIMISATION DU PARCOURS D'ETUDE ET DE L'AIDE A LA REUSSITE

OBJECTIF 1 – Pérenniser les services d'aide à la réussite				
Description des Actions	Degré de priorité */**/**	Responsable(s)	Échéance(s)	Indicateurs de suivi et de réalisation
Action 1.1. – Offrir une aide pédagogique aux étudiants (conseils, réorientation, méthodologie).	***	Le conseil pédagogique	Démarche continue	Nombre de demandes et suivi
Action 1.2. – Mieux informer les étudiants de l'existence d'un service d'aide pédagogique via le site de l'école, <i>Smartschool</i> et les réseaux sociaux (capsule vidéo).	**	Le conseil pédagogique La cellule communication	Démarche continue	Nombre de demandes spécifiques enregistrées
Action 1.3. – Offrir un encadrement inclusif pour les étudiants à besoins spécifiques.	***	Le référent inclusif Les chargés de cours	Démarche continue	Nombre d'annonces informatives Enquête de satisfaction des étudiants
Action 1.4. – Organiser des séances de remédiation en mathématiques afin d'accompagner les étudiants pour l'épreuve d'admission.	**	La direction adjointe Les chargés de cours	2022-2023 Réalisé/Démarche continue	Nombre d'étudiants inscrits aux séances de remédiation
Action 1.5. – Organiser au sein de l'établissement 2 ou 3 formations à destination des étudiants sur une thématique liée à l'aide à la réussite.	**	Le conseil pédagogique Le conseil pédagogique FELSI	2023-2024 Réalisé/Démarche continue	Nombre d'étudiants inscrits Résultats enquête de satisfaction
OBJECTIF 2 – Optimiser l'encadrement des épreuves intégrées				
Description des Actions	Degré de priorité */**/**	Responsable(s)	Échéance(s)	Indicateurs de suivi et de réalisation
Action 2.1. – Organiser une séance d'informations sur la réalisation et le déroulement des EI plus tôt dans l'année pour les Blocs 2 et 3.	***	La coordination de section Le chargé de cours EI	Démarche continue	Nombre de séance d'information par année académique : 1
Action 2.2. – Instaurer un parcours d'accompagnement des étudiants : rencontres obligatoires avec promoteur, validation du sujet, validation du plan, signature pour approbation,	***	La coordination de section Le chargé de cours EI	Démarche continue	Nombre d'EI réalisées Nombre de diplômés

feedback formalisé.				
Action 2.3. – Relancer par téléphone des étudiants admis aux EI qui n’ont pas encore déposé de sujet.	**	Le chargé de cours EI	Démarche continue	Nombre de sujets déposés par les étudiants
Action 2.4. – Mettre à disposition des étudiants quelques modèles d’EI sur <i>Smartschool</i> .	**	Le chargé de cours EI	2022-2023 Réalisé	Nombre d’EI disponibles sur <i>Smartschool</i>
Action 2.5. – Lancer des enquêtes de satisfaction auprès des étudiants inscrits dans l’UE EI toutes sections confondues.	***	La direction adjointe La coordination qualité	2022-23 Réalisé	Résultats obtenus et pistes d’action formalisées et présentées à la direction
Action 2.6. – Offrir aux étudiants un accompagnement méthodologique et rédactionnel de l’EI (3 séances collectives, 2 séances « boost » en ligne et un accompagnement individuel).	***	La direction adjointe La coordination qualité Le chargé de cours Méthodologie de l’EI	2023-2024 Réalisé	Nombre d’étudiants inscrits et accompagnés
Action 2.7. – Réviser la grille d’évaluation de l’EI.	***	Le chargé de cours EI La coordination de section Les chargés de cours	2023-2024 Réalisé	Nouvelle grille d’évaluation des EI
Action 2.8. – Actualiser le profil de fonction du promoteur de l’EI et le communiquer aux chargés de cours.	**	Le chargé de cours EI Le conseil pédagogique	2023-2024 <i>En cours</i>	Profil de fonction actualisé
Action 2.9. – Mettre en place un suivi systématique et formalisé des EI (choix du sujet Bloc 1, Plan financier, Etude de marché, Marketing mix).	***	La coordination de section Les chargés de cours	2024-2025	Nombre d’étudiants suivis
OBJECTIF 3 – Aider à la recherche de stages et optimiser l’encadrement des stages				
Description des Actions	Degré de priorité */**/**	Responsable(s)	Échéance(s)	Indicateurs de suivi et de réalisation
Action 3.1. – Organiser des séances d’information sur la réalisation et le déroulement des 3 types de stages : stage d’insertion, d’intégration et d’activité professionnelle.	***	Le chargé de cours stages	Démarche continue	Nombre de séances d’informations par année académique

Action 3.2. – Procéder à la mise à jour du vade-mecum précisant les modalités des stages (validation du stage, aspects pratiques, durée, rapport de stage, etc.).	***	Le chargé de cours stages	Démarche continue	Vade-mecum mis à jour
Action 3.3. – Actualiser le fichier des entreprises accueillant les stagiaires.	**	Le chargé de cours stages	Démarche continue	Fichier des entreprises mis à jour
Action 3.4. – Lancer des enquêtes de satisfaction auprès des étudiants inscrits dans l’UE stages toutes sections confondues.	***	La direction adjointe La coordination qualité	2022-23 Réalisé	Résultats obtenus et pistes d’action formalisées et présentées à la direction
Action 3.5. – Formaliser le suivi des stages dans un rapport et le communiquer à l’ensemble de la section.	**	Le chargé de cours stages	2023-2024 En cours	1 rapport de suivi de stages communiqué aux chargés de cours
OBJECTIF 4 – Créer des réseaux professionnels				
Description des Actions	Degré de priorité */**/**	Responsable(s)	Échéance(s)	Indicateurs de suivi et de réalisation
Action 4.1. – Créer un événement spécifique à la section, organisé par un chargé de cours différent chaque année avec la participation des anciens étudiants et des sponsors d’entreprise (défense d’EI, formation, journée MKT, intervenant extérieur...)	***	La coordination de section Les chargés de cours L’Amêsa	2024-2025 (fin septembre 2024)	1 événement spécifique à la section MKT mis en place
OBJECTIF 5 – Pérenniser l’information sur l’organisation des cours de langues				
Description des Actions	Degré de priorité */**/**	Responsable(s)	Échéance(s)	Indicateurs de suivi et de réalisation
Action 5.1. – Communiquer dès l’inscription les modalités liées aux tests de langues et au niveau attendu pour chaque section.	***	Le secrétariat Les chargés de cours Langues	Démarche continue	Résultats enquête de satisfaction
OBJECTIF 6 – Optimiser le parcours d’étude au sein de la section				
Description des	Degré de	Responsables(s)	Échéance(s)	Indicateurs de suivi et de réalisation

Actions	priorité */**/**			
Action 6.1. – Participer à la <i>Welcome Day</i> : préparation et communication des informations spécifiques à l’organisation du cursus et synergie entre les différents niveaux de la section.	***	La coordination de section Les chargés de cours Les (anciens) étudiants	Démarche continue	Nombre de participants à la <i>Welcome Day</i> Résultats enquête de satisfaction
Action 6.2. – Envisager différentes modalités de réunion de section, notamment virtuelle.	**	La coordination de section La cellule support informatique et école virtuelle	Démarche continue	Nombre de réunions de section avec modalités innovantes
Action 6.3. – Communiquer aux étudiants les informations relatives aux séminaires, aux stages et aux passerelles vers les Masters.	***	La coordination de section Les chargés de cours Le chargé de cours Stages	Démarche continue	Résultats des enquêtes de satisfaction
Action 6.4. – Inviter les étudiants délégués à communiquer au coordinateur de section une liste de points à traiter en réunion de section.	***	La coordination de section Les délégués de section	2023-2024 <i>En cours</i>	Une liste de points/remarques communiquée et mise à l’ordre du jour pour chaque réunion de section
Action 6.5. - Communiquer à tous les chargés de la section les noms des étudiants délégués.	**	Le secrétariat	2024-2025	Liste des délégués communiquée
Action 6.6. – Mener une réflexion sur la création d’une page dédiée aux étudiants délégués sur <i>Smartschool</i> afin qu’ils puissent relayer des informations ou de la documentation utiles pour les étudiants de leur section.	**	La coordination de section La cellule école virtuelle Les étudiants délégués	2024-2025	Page dédiée aux étudiants délégués sur <i>Smartschool</i>

AXE 2 – OFFRE DE FORMATIONS PROFESSIONNALISANTES PERTINENTES ET INNOVANTES

OBJECTIF 1 – Actualiser le projet pédagogique (ACTION)				
Description des Actions	Degré de priorité */**/**	Responsables(s)	Échéance(s)	Indicateurs de suivi et de réalisation
Action 1.1. Mettre à jour le projet pédagogique de l'établissement.	***	Le P.O. La direction Le conseil pédagogique	2023-2024 Réalisé	Un projet pédagogique actualisé
OBJECTIF 2 – Optimiser la mise en œuvre des programmes				
Description des Actions	Degré de priorité */**/**	Responsables(s)	Échéance(s)	Indicateurs de suivi et de réalisation
Action 2.1. – Actualiser et assurer le suivi des fiches pédagogiques disponibles sur <i>Smartschool</i> (contenu de cours, sitographie, bibliographie...).	***	La direction adjointe Un membre du personnel dédié à cette fonction Les chargés de cours	Démarche continue	Fiches pédagogiques actualisées disponibles sur <i>Smartschool</i>
Action 2.2. – Fixer les critères propres à chaque UE dans les grilles d'évaluation et les diffuser sur <i>Smartschool</i> .	***	Les chargés de cours	Démarche continue	Grilles d'évaluation mises à jour et disponibles sur <i>Smartschool</i>
Action 2.3. – Mettre à disposition le FABLAB du TRAKK à des fins didactiques et de communication.	**	Le chargé de cours Techniques de créativité	Démarche continue	4 ateliers par an
Action 2.4. – Actualiser un lexique en anglais de termes MKT disponible sur <i>Smartschool</i> .	***	Les chargés de cours Les chargés de cours de Langues	Démarche continue	Un lexique de termes MKT en anglais actualisé
Action 2.5. – Assurer un suivi pédagogique après l'envoi des résultats des EEE si les chargés de cours en font la demande.	***	Le conseil pédagogique	Démarche continue	Nombre de professeurs qui en font la demande
Action 2.6. – Inviter annuellement les délégués de toutes les sections à partager leur feed-back par rapport	***	La direction La coordination qualité	2023-2024 Réalisé (mai 2024)	Nombre d'étudiants délégués présents Résultats enquête satisfaction

à la formation suivie.		Les délégués étudiants		
Action 2.7. – Mettre à disposition des étudiants de la section des vidéos en anglais et en néerlandais sur <i>Smartschool</i> .	**	La coordination de section Les chargés de cours	2024-2025	Nombre de vidéos en NL et en ANGL disponibles sur <i>Smartschool</i>
OBJECTIF 3 – Encourager les innovations technologiques et pédagogiques				
Description des Actions	Degré de priorité */**/**	Responsables(s)	Échéance(s)	Indicateurs de suivi et de réalisation
Action 3.1. – Poursuivre l’amélioration de la connexion Internet dans les salles de cours (nouvelle connexion WI-FI, firewall additionnel, bande passante plus puissante)	***	La cellule support informatique	Démarche continue	Résultats enquête de satisfaction
Action 3.2. – Intégrer de nouveaux tableaux interactifs dans les salles de cours.	***	La cellule support informatique	2022-2023 Réalisé	Nombre de tableaux interactifs installés (4)
Action 3.3. – Mettre à disposition des membres de l’établissement une salle comodale et un studio photo-vidéo.	**	La cellule support informatique	2023-2024 Réalisé	1 salle comodale et 1 studio-photo disponibles
Action 3.4. – Donner la possibilité de donner des cours en mode hybride pour les chargés de cours qui en font la demande.	**	Les directions La cellule école virtuelle	2023-2024 vers une pérennisation en 2024-2025 .	Nombre de chargés de cours qui en font la demande
Action 3.5. – Mettre en place un cadre et un accompagnement pédagogiques pour l’enseignement hybride : création d’un vade-mecum et d’une fiche outil pour la scénarisation des cours en mode hybride.	**	La direction adjointe Le conseil pédagogique	2023-2024 Réalisé	Nombre de demandes pour cours en mode hybride
OBJECTIF 4 – Mettre en place un plan de formation pour les chargés de cours				
Description des Actions	Degré de priorité */**/**	Responsables(s)	Échéance(s)	Indicateurs de suivi et de réalisation
Action 4.1. – Inciter les chargés de cours à suivre des formations spécifiques sur l’utilisation d’outils numériques et la création de séquences d’apprentissage	**	Le conseil pédagogique Le conseil techno-pédagogique FELSI	Démarche continue	Nombre de formations spécifiques proposées

en ligne pour les chargés de cours.				
Action 4.2. – Proposer aux chargés de cours des mini- formations sur des thématiques précises au sein de l'établissement.	***	Le conseil pédagogique Le conseil pédagogique FELSI	2022-2023 Réalisé et démarche continue	Nbre de chargés de cours inscrits

AXE 3 – CONSOLIDATION DU POSITIONNEMENT DE L'ESA ET DE SON RAYONNEMENT DANS L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR

OBJECTIF 1 – Développer et renforcer des partenariats et collaborations avec d'autres acteurs de l'enseignement supérieur				
Description des Actions	Degré de priorité */**/**	Responsable(s)	Échéance(s)	Indicateurs de suivi et de réalisation
Action 1.1. – Pérenniser la représentation de l'ESA au sein du Pôle académique de Namur.	***	La direction Le conseil pédagogique	Démarche continue	Participation aux GT CDES et CESI
Action 1.2. – Développer des synergies avec l'Henallux en vue de nouvelles formations et co-diplômations.	**	Les directions	Démarche continue	Nouvelles co-diplômations créées
OBJECTIF 2 – Développer et consolider les liens avec les milieux professionnels				
Description des Actions	Degré de priorité */**/**	Responsable(s)	Échéance(s)	Indicateurs de suivi et de réalisation
Action 3.1. – Etablir une liste régulièrement mise à jour des personnes de contact pour les lieux de stages.	**	Le chargé de cours UE Stages	Démarche continue	Disponibilité d'une liste des personnes de contact
Action 3.2. – Mieux assurer le lien avec les diplômés de l'ESA, notamment lors de la Welcome Day et de la séance académique pour partager leurs expériences et les inviter à s'exprimer sur la plus-value de leurs études à l'ESA.	**	La coordination de section Les chargés de cours	Démarche continue	Nombre d'anciens par Welcome Day
OBJECTIF 3 – Poursuivre l'amélioration de la communication externe dans la section Marketing				
Description des Actions	Degré de priorité */**/**	Responsable(s)	Échéance(s)	Indicateurs de suivi et de réalisation
Action 3.1. – Actualiser le site Internet de l'établissement.	***	La cellule communication	Démarche continue	Résultats des enquêtes étudiants
Action 3.2. – Actualiser les réseaux sociaux de	***	La cellule	Démarche continue	Nombre de « posts », de « likes » et de

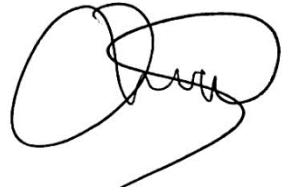
l'établissement : page Facebook, profil LinkedIn et YouTube.		communication		partages des informations
Action 3.3. – Prendre part à la mise en place et participer à l'événement bi-annuel <i>Promsoc Day</i> à Namur.	***	La direction Les coordinations de section Les chargés de cours Les étudiants	Démarche continue	Nombre de participants à l'événement <i>Promsoc Day</i>
Action 3.4. – Réaliser une analyse concurrentielle de la section MKT.	***	La coordination de section Le chargé de cours Etudes de marchés (EDM)	2022-2023 Non réalisé Manque de moyens humains et matériels	El non réalisée
Action 3.5. – Prendre part à la mise en place et participer à l'événement bi-annuel <i>PromSocWeek</i> : deux semaines de cours ouverts et une soirée événement.	***	La direction Les coordinations de section Les chargés de cours Les étudiants	2023-2024 Réalisé	Nombre de participants à l'événement <i>PromSocWeek</i> Résultats enquêtes de satisfaction
Action 3.6. – Développer un réseau d'étudiants ambassadeurs pour jouer le rôle de porte-parole de l'établissement.	**	La cellule communication	2023-2024 Réalisé	Nombre d'étudiants ambassadeurs
Action 3.7. – Publier des capsules de <i>success stories</i> d'anciens diplômés de la section MKT, notamment pour promouvoir le caractère professionnalisant de la formation.	**	La cellule support communication Les anciens diplômés	2024-2025	2 ou 3 capsules vidéo publiées sur le site Internet

AXE 4 – BONNE GOUVERNANCE ET GESTION EFFICACE ET EFFICIENTE

OBJECTIF 1 – Assurer la pérennité de l'ESA				
Description des actions	Degré de priorité */**/**	Responsable(s)	Échéance(s)	Indicateurs de suivi et de réalisation
Voir plan d'action stratégique de l'établissement				
OBJECTIF 2 – Assurer une gestion administrative efficace et efficiente				
Description des actions	Degré de priorité */**/**	Responsable(s)	Échéance(s)	Indicateurs de suivi et de réalisation
Voir plan d'action stratégique de l'établissement				
OBJECTIF 3 – Favoriser le management participatif				
Description des actions	Degré de priorité */**/**	Responsable(s)	Échéance(s)	Indicateurs de suivi et de réalisation
Action 3.1. – Organiser une réunion de communication et d'échange de bonnes pratiques avec la direction, la coordination qualité et les coordinations de section.	***	La direction La coordination qualité Les coordinations de section	Démarche continue	Nombre de réunions par année académique : 1
Autres actions : voir plan d'action stratégique de l'établissement				
OBJECTIF 4 – Susciter l'adhésion à la culture qualité et optimiser la démarche qualité				
Description des Actions	Degré de priorité */**/**	Responsable(s)	Échéance(s)	Indicateurs de suivi et de réalisation
Action 4.1. – Se former aux outils de la démarche d'amélioration continue.	***	La coordination qualité	Démarche continue	2 formations par an
Action 4.2. – Informer sur la démarche qualité lors de la <i>Welcome Day</i> .	***	La coordination qualité	Démarche continue	Résultats enquête de satisfaction
Action 4.3. – Participer à 1 réunion de section/an afin de conscientiser et motiver les chargés de cours et les	***	La coordination qualité	Démarche continue	Nombre de réunions de coordination avec un point qualité

étudiants par rapport aux actions d'amélioration continue.				
Action 4.5. – Informer et conscientiser les nouveaux étudiants (via le <i>Guide de l'étudiant</i>) et les professeurs (via le <i>Guide du chargé de cours</i>) de leur nécessaire soutien au processus d'amélioration continue.	**	La coordination qualité	2020 (Guide de l'étudiant) Réalisé 2024 (Guide du chargé de cours)	1 chapitre qualité dans le guide d'information des chargés de cours et des étudiants
Action 4.6. – Informer les étudiants et les chargés de cours du déroulement des EEE sur Smartschool.	***	La coordination qualité	Démarche continue	Taux de participation des étudiants aux EEE
Action 4.7. – Inciter les étudiants à répondre aux questionnaires EEE, notamment via le relais des délégués de classe et des chargés de cours.	***	La coordination qualité	Démarche continue	Taux de participation des étudiants aux EEE
Action 4.9. – Communiquer aux étudiants de la suite donnée aux EEE pour conforter le sentiment d'utilité de la démarche.	***	La coordination qualité	2023-2024	Annonce sur <i>Smartchool</i> en juin
OBJECTIF 5 – Mettre en place le pilotage des différents plans (stratégique, opérationnel et d'action)				
Description des actions	Degré de priorité */**/**	Responsable(s)	Échéance(s)	Indicateurs de suivi et de réalisation
Action 5.1. – Evaluer et actualiser annuellement les actions prévues dans le Plan d'action de chaque section.	***	La coordination qualité La coordination de section Les chargés de cours	Démarche continue	1 réunion par an/section
Action 5.3. – Harmoniser les orientations du Plan d'action de chaque section avec celles du Plan stratégique de l'établissement.	***	La coordination qualité	2023-2024 Réalisé	Plan d'action des sections en phase avec le Plan stratégique
Action 5.2. – Actualiser le Plan stratégique de l'établissement.	***	La direction L'Agent qualité FELSI La coordinatrice qualité	2024-2025	Plan stratégique actualisé publié sur le site Internet de l'école

		Les chargés de cours Les étudiants		
OBJECTIF 6- Poursuivre l'amélioration de la communication interne				
Description des actions	Degré de priorité */**/**	Responsable(s)	Échéance(s)	Indicateurs de suivi et de réalisation
Action 6.1. – Communiquer aux étudiants et aux chargés de cours les attributions de l'équipe administrative via un trombinoscope.	***	La cellule communication	Démarche continue	Trombinoscope affiché sur les valves et disponible sur <i>Smartschool</i>
Action 6.2. – Créer un <i>Guide informatif à destination des nouveaux chargés de cours</i> , distribué lors de l'engagement (en format papier, disponible au secrétariat et en ligne, disponible sur <i>Smartschool</i>) pour favoriser l'intégration de l'enseignant au sein de l'équipe pédagogique.	**	Le responsable GRH Le conseil pédagogique	2024-2025	1 Guide informatif à destination des nouveaux chargés de cours réalisé et mis à jour
Action 6.3. – Informer les professeurs sur les ressources matérielles utilisables dans les salles de cours (e.a. écrans, projecteurs, TI...) en mettant à disposition un tableau des ressources au secrétariat et sur <i>Smartschool</i> .	**	La cellule informatique	2024-2025	1 tableau des ressources informatiques disponibles Résultats enquête de satisfaction



Lyndia Roveda
Coordinatrice qualité ESA



Carine Dechamps
Directrice ESA