

# Evaluation de suivi du Bachelier en Marketing

Calendrier et plan de suivi des recommandations des experts  
Novembre 2016



## COMMENTAIRE GÉNÉRAL

### **Contexte**

La Haute Ecole Louvain en Hainaut est issue de la fusion au 15 septembre 2009 de trois 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 Marketing 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/Management de la Logistique » et « Management du Tourisme et des Loisirs/Gestion hôtelière ».

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

En 2010, le Bachelier en Marketing fut la première section au sein de l'établissement, à accueillir l'évaluation externe de l'AEQES, qui lançait l'ébauche d'un premier chantier d'amélioration continue. Deux ans plus tard suivait l'évaluation de la section Management de la Logistique.

A travers la continuité de ces évaluations, il était logique de capitaliser sur la mise en commun des actions du plan de suivi et d'éviter ainsi une départementalisation des efforts d'amélioration continue, alors que la plupart des ressources sont déjà partagées entre les différentes sections de l'établissement. Nombre d'éléments pointés dans les deux rapports finaux de synthèse (RFS) concernent d'ailleurs l'intégralité de l'établissement.

Les groupes de travail actifs depuis la première visite des experts, composés d'enseignants, coordonnateurs d'axe et de la direction de l'établissement, se sont penchés sur l'état des lieux du premier plan d'actions la section. Nombre de ces dernières ont été, depuis lors, clôturées ; d'autres réévaluées. A la lecture du présent rapport d'évaluation de suivi (RES), le plan d'actions actualisé de la section Marketing a été enrichi des recommandations des experts.

Le plan d'actions actualisé est le résultat d'un travail de réflexion mené en profondeur par des équipes pluridisciplinaires qui se sont concertées. Les groupes de travail thématiques, définis en fonction d'axes prioritaires, sont, quant à eux, chargés de la mise en œuvre du plan et calendrier. La Commission d'évaluation interne se réunit une fois par an pour entériner la bonne conduite des actions définies au sein des différents groupes de travail.

Ce plan d'actions se veut 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. Parallèlement, les étudiants ont été consultés pour recueillir leurs avis et leurs propositions d'amélioration au vu de la lecture du RES.

La découpe en ensemble d'actions précises indique clairement à l'ensemble de l'équipe la marche à suivre au cours des prochaines années. Ce plan de suivi s'intègre au plan stratégique de la Haute Ecole, décliné en sept axes (IPSCA). L'utilisation de l'outil de diagnostic du plan stratégique de la HELHa, élaboré par la Cellule Qualité de la Haute Ecole, nous servira de tableau de bord pour assurer le pilotage quotidien des différentes actions, établir un diagnostic régulier, mettre en œuvre des améliorations continues, guider le changement et en mesurer l'évolution.

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.

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

Cette évaluation de mi-parcours a mis l'accent sur les points forts de notre établissement à consolider <sup>1</sup>:

- *une volonté de l'établissement de renforcer encore la culture qualité dans ses différentes sections*
- *une nouvelle image et une identité renouvelée de l'établissement*
- *une cellule qualité créée pour déployer une action transversale en matière de qualité*
- *des aménagements extérieurs au bâtiment de façon à rendre l'environnement plus accueillant.*

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, nous avons décidé d'accorder toute notre 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.

Compte tenu du fait que les experts ont soulevé un effort positif sur le travail réalisé depuis 2010, le plan d'action actualisé s'intégrera et fera référence à la fois au Rapport Final de Synthèse (1ère colonne) pour :

- marquer l'ancrage des actions initiées depuis 2010,
- mettre en évidence les aspects récurrents et
- montrer la volonté de poursuivre le renforcement de la culture qualité ;

et au Rapport d'Evaluation de Suivi (RES pp 6 à 9) : les recommandations s'intègrent alors le plus souvent directement dans les lignes de ce plan d'action actualisé

---

<sup>1</sup> Source : RES – p3, juin 2016

Les actions finalisées ou abandonnées issues du plan d'actions initial n'ont pas été reprises dans le plan d'actions actualisé

**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.

3

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 a été récemment 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. Un plan de renouvellement du parc informatique est une action essentielle afin d'assurer un environnement d'apprentissage adéquat.

**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.

Nous nous faisons une priorité 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.

L'année académique 2016-2017 se veut une année charnière dans la perspective de révision de la nouvelle grille de formation qui entrera en vigueur dès septembre 2017. Cette démarche implique un travail de concertation avec toutes les parties prenantes : l'ensemble de l'équipe pédagogique, les étudiants, la direction et l'extérieur (entreprises, anciens diplômés, concurrents).

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'évaluation précédente en ce qui concerne, entre autres, le monitoring des stages, la grille d'évaluation des travaux de fin d'études. Les vademecum destinés à toutes les parties impliquées dans la gestion et le suivi de ces projets - étudiants et enseignants - ont été finalisés, à l'exception des membres de jury.

**Partenariats avec les anciens et les professionnels** - Le RES mentionne l'implication des anciens en tant que lieux de stage potentiels et jury de TFE ou dans le cadre de la consultation en ce qui concerne le programme de cours et activités

4

Ces anciens jouent le rôle de véritables ambassadeurs de leur ancienne école. Il nous est conseillé de structurer et systématiser les relations avec nos anciens étudiants. Néanmoins, la mise sur pied d'un réseau d'anciens pourrait s'effectuer sous l'impulsion et la gestion des services centralisés de la Haute Ecole.

La formation fait régulièrement appel à l'expertise extérieure de professionnels du secteur. Nous faisons fructifier notre réseau de relations avec les partenaires habituels et profitons des rencontres avec les entreprises lors des visites de stage pour établir des liens avec les acteurs du monde professionnel.

**Communication/image externe** – De nombreux efforts de communication ont été menés en vue de clarifier l'identité de l'établissement ; ceux-ci ont conduit à la disparition progressive de l'ancienne appellation qui subsistait depuis 25 ans, pour rayonner à présent sous la renommée de la HELHa. Cette transition identitaire a été entérinée par l'organisation d'un événement symbolique. L'adaptation de la ligne graphique reste en cours de finalisation.

Les experts ont conseillé de poursuivre nos efforts en matière de communication interne et externe, et suggèrent l'analyse de l'image de marque envers l'extérieur, à partir d'un positionnement différencié. Nous continuerons notre vision introspective, qui prendra appui sur la formalisation d'un plan de communication annuel.

**CALENDRIER ET PLAN D' ACTIONS ACTUALISES A 5 ANS**

RECOMMANDATIONS/ FORCES	DESCRIPTION DES ACTIONS	DEGRÉ DE PRIORITÉ */**/**	RESPONSABLE	RÉSULTATS ATTENDUS	DEGRÉ DE RÉALISATION/ ÉCHÉANCES	CONDITIONS DE RÉALISATION
<b>AXE Ressources</b>						
<i>«L'état des locaux va de vétuste à délabré » - RFS, Chap. 4, §4, Infrastructures, p.9</i>	Assurer la gestion du bâtiment	***	Direction de l'établissement	Création d'un système informatisé de signalement des problèmes techniques, Performance du matériel disponible	Juin 2018	Engagement d'un Facility Manager
<i>« Ces ressources matérielles font tristement défaut, par rapport à un standard minimum » - RFS, Chap.4, §4, Infrastructures, p.9</i>	Etablir un calendrier de renouvellement du parc informatique	***	Direction de l'établissement	Renouvellement de 20 PC en 2016, 20 PC en 2017 et 10 PC tous les ans	Déc. 2016	
<i>« L'existence d'outils pédagogiques performants » - RFS, Chap. 2, §1 point 4, p.6</i>	Etablir une veille des problèmes informatiques	***	Responsable informatique	Existence d'une procédure pour une intervention dans les 7 jours pour résoudre les problèmes du parc informatique	Juin 2017	
<i>«L'état des locaux va de vétuste à délabré » - RFS, Chap. 4, §4, Infrastructures, p.9</i>	Assurer la gestion du bâtiment	***	Direction de l'établissement	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 partenariats public/privé	Juin 2017	Engagement d'un Facility Manager

RECOMMANDATIONS/ FORCES	DESCRIPTION DES ACTIONS	DEGRÉ DE PRIORITÉ */**/**	RESPONSABLE	RÉSULTATS ATTENDUS	DEGRÉ DE RÉALISATION/ ÉCHÉANCES	CONDITIONS DE RÉALISATION
<i>Initiative interne</i>	Désigner une personne chargée de la gestion des ressources et infrastructures	***	Direction de l'établissement	Engagement d'un Facility Manager	Juin 2017	Accord des autorités de la Haute Ecole Désignation du nouveau directeur de département
« L'existence d'outils pédagogiques performants » - RFS, Chap. 2, §1 point 4, p.6	Renouveler le deuxième laboratoire informatique	**	Direction de l'établissement	Renouvellement du deuxième labo informatique pour fin 2017	Déc. 2017	
«L'état des locaux va de vétuste à délabré » - RFS, Chap. 4, § 4, Infrastructures, p.9	Embellir les locaux, infrastructures et mise en conformité	**	Direction de l'établissement	Réalisation phase 2 et 3 des travaux	Sept. 2020	Plan d'urgence du CPPT Engagement d'un Facility Manager
« L'existence d'outils pédagogiques performants » - RFS, Chap. 2, §1 point 4, p.6	Optimaliser l'accès internet	**	Direction de l'établissement	Acquisition d'une troisième ligne ADSL	Mars 2016	Collaboration avec le fournisseur d'accès Internet, avec le service informatique HELHa
« Clarifier le mandat des différents groupes », « Expliciter le rôle du coordonnateur de section » - RES, partie 3, a). les ressources, point 2 et 7, p.6	Clarifier dans les descriptions de fonction les niveaux de décisionnel et consultatif	**	Direction	Description de fonction rédigée et diffusée lors de l'appel à candidat. Clarification entre les instances de conseil (avis consultatif), la coordination de section (conseil de 1 <sup>er</sup> plan), les différents groupes de travail (avis consultatif) et la direction (pouvoir de décision)	Sept. 2017	

RECOMMANDATIONS/ FORCES	DESCRIPTION DES ACTIONS	DEGRÉ DE PRIORITÉ */**/**	RESPONSABLE	RÉSULTATS ATTENDUS	DEGRÉ DE RÉALISATION/ ÉCHÉANCES	CONDITIONS DE RÉALISATION
<i>Initiative interne</i>	Développer un projet de tri sélectif des déchets	**	Direction de l'établissement	Création d'un comité ad-hoc et valorisation d'étudiants dans le cadre de la citoyenneté. Incitation au tri sélectif	Sept. 2018	
<i>« Le comité des experts regrette que ses horaires soient peu étendus et ses fonds peu fournis » - RFS, Chap. 4, §8, Bibliothèque, p.10</i>	Améliorer la bibliothèque	*	Bibliothécaire	Réalisation d'une veille dans les ouvrages documentaires. Réponses aux besoins des étudiants en termes de ressources	Récurrent	
<i>Initiative interne</i>	Améliorer la bibliothèque	*	Direction de l'établissement	Définition de la fonction et du rôle de la bibliothèque physique et virtuelle	Sept. 2017	
<i>Initiative interne</i>	Dynamiser la bibliothèque	*	Enseignants	Utilisation plus intensive du local pour les travaux de groupe ou de créativité	Sept. 2017	
<i>« L'existence d'outils pédagogiques performants » - RFS, Chap. 2, §1 point 4, p.6</i>	Mettre en conformité les laboratoires informatiques pour une utilisation dans le cadre des cours de langues	*	Direction de l'établissement	Acquisition de deux valises de 20 casques et micros	Déc. 2017	



RECOMMANDATIONS/ FORCES	DESCRIPTION DES ACTIONS	DEGRÉ DE PRIORITÉ <i>*f**f***</i>	RESPONSABLE	RÉSULTATS ATTENDUS	DEGRÉ DE RÉALISATION/ ÉCHÉANCES	CONDITIONS DE RÉALISATION
<b>AXE Langues</b>						
<i>« Maintenir et développer toutes les initiatives mises en place au niveau pédagogique au niveau des cours de langues » - RES, partie 3, b), point 1, p.6</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	Diagnostic personnel du niveau progression en langues au long du parcours d'études	Sept. 2018	
<i>« Proposer des enseignements de marketing en langues étrangères » - RFS, Chap. 2, § 4, Langues, point 5, p.7</i>	Organiser des activités extérieures en langues étrangères	**	Enseignants	Organisation d'une activité extérieure en langue étrangère sur les 3 années d'études	Récurrent	
<i>« Envisager une pédagogie différenciée pour l'enseignement des langues » - RFS - Chap. 2, Langues, §4 point 1, p.6</i>	Développer des méthodes d'auto-apprentissage	**	Titulaires des cours de langues	Utilisation de méthodes pédagogiques favorisant l'apprentissage des cours de langues	Récurrent	
<i>Initiative interne</i>	Attribuer un prix de langues pour les étudiants diplômants	*	Titulaire des cours de langues	Attribution d'un prix par an et par section	Récurrent	Sponsoring d'entreprises pour l'attribution de prix
<i>Initiative interne</i>	Réaliser un diagnostic initial du niveau de la langue française pour les étudiants	*	Titulaire du cours de communication	Mise en place d'un test de compétences du niveau de langue française	Récurrent	

RECOMMANDATIONS/ FORCES	DESCRIPTION DES ACTIONS	DEGRÉ DE PRIORITÉ */**/**	RESPONSABLE	RÉSULTATS ATTENDUS	DEGRÉ DE RÉALISATION/ ÉCHÉANCES	CONDITIONS DE RÉALISATION
« Prévoir une consultation des attentes des étudiants ainsi que les besoins identifiés par les étudiants diplômés » - RES, partie 3, b), point 2, p.6	Consulter les étudiants et anciens quant aux attentes par rapport aux cours de langues.	*	Titulaires des cours de langues	Meilleure vue des besoins et attentes des parties prenantes.	Sept. 2018	

RECOMMANDATIONS/ FORCES	DESCRIPTION DES ACTIONS	DEGRÉ DE PRIORITÉ */**/**	RESPONSABLE	RÉSULTATS ATTENDUS	DEGRÉ DE RÉALISATION/ ÉCHÉANCES	CONDITIONS DE RÉALISATION
<b>AXE Cohérence pédagogique</b>						
« Poursuivre et accélérer les mesures d'amélioration entreprises concernant les stages et les TFE », RES, partie 3, c), point 5, p.6	Améliorer la communication envers les membres de jury de TFE	***	Coordonnateur de section	% de non incidents dans la remise des documents aux membres de jury	Mars 2017	
« Poursuivre et accélérer les mesures d'amélioration entreprises concernant les stages et les TFE », RES, partie 3, c), point 5, p.6	Revisiter la grille d'évaluation des TFE (niveaux travail de l'année, écrit, oral)	**	Groupe de travail Cohérence pédagogique	Traduction de la grille actuelle en compétences Clarté des critères d'évaluation	Mai 2018	
« Poursuivre et accélérer les mesures d'amélioration entreprises concernant les stages et les TFE », RES, partie 3, c), point 5, p.6	Améliorer la grille de feedback et de cotation des visites sur les lieux de stage	**	Coordonnateur de section	Mise en place d'une nouvelle évaluation des visites de stage	Mai 2018	
<i>Initiative interne</i>	Analyser en profondeur les cours, activités, unités, ... pour proposition d'adaptation de la grille de formation « marketing »	**	Coordonnateur de section	Définition de nouvelles grilles de formation	Mai 2017	
« Défense des TFE non systématisée » - RFS, Chap. 2, §5, Stages et TFE, § 2, Point 3, p.7	Rédiger un guide de l'évaluation d'un TFE pour les membres de jury extérieur	*	Groupe de travail Cohérence pédagogique	Mise à jour du guide d'évaluation du TFE	Mars 2019	

RECOMMANDATIONS/ FORCES	DESCRIPTION DES ACTIONS	DEGRÉ DE PRIORITÉ */**/**	RESPONSABLE	RÉSULTATS ATTENDUS	DEGRÉ DE RÉALISATION/ ÉCHÉANCES	CONDITIONS DE RÉALISATION
« <i>Poursuivre et accélérer les mesures d'amélioration entreprises concernant les stages et les TFE</i> », RES, partie 3, c), point 5, p.6	Finaliser le système de monitoring des stages (toutes années concernées)	*	Coordonnateur de section	Réalisation d'une enquête de satisfaction annuelle auprès des Maîtres de stage. Suffisance du nombre de visites sur les lieux de stage	Mai 2019	

RECOMMANDATIONS/ FORCES	DESCRIPTION DES ACTIONS	DEGRÉ DE PRIORITÉ */**/**	RESPONSABLE	RÉSULTATS ATTENDUS	DEGRÉ DE RÉALISATION/ ÉCHÉANCES	CONDITIONS DE RÉALISATION
<b>AXE Partenariat anciens et professionnels</b>						
<i>« Absence d'association d'anciens ou même d'un fichier d'adresse », RFS, Chap.3, §3, Conditions de vie, d'étude et insertion professionnelle, point 3, p.8</i>	Mettre en place une procédure de mise à jour du fichier des anciens	*	Cellule Communication	Mise à jour effective du fichier 1x/an avec les nouveaux diplômés	Avril 2017	
<i>« Chercher à s'impliquer de manière à devenir un acteur du renouveau régional » - RFS, Chap.5, § 3, point 1, p.11</i>	Maintenir les affiliations à des comités, organismes,... et répondre aux opportunités y afférentes	*	Direction de l'établissement	Inventaire du nombre d'affiliations	Déc.2018	
<i>« Absence d'association d'anciens ou même d'un fichier d'adresse », RFS, Chap.3, §3, Conditions de vie, d'étude et insertion professionnelle, point 3, p.8</i>	Communiquer les événements organisés par l'école vers les anciens et les partenaires	*	Secrétariat	Envoi d'une newsletter par an	Récurrent	
<i>« La quasi absence d'intervenants extérieurs, spécialistes et praticiens » - RFS, Chap.4, § 2, point 2, p.9</i>	Accueillir des conférenciers/intervenants extérieurs	*	Direction de l'établissement	Développement d'une base de données centralisée de contacts, avec registre des interventions	Sept. 2017	
<i>Initiative interne</i>	Traiter les offres d'emploi envoyées à l'école	*	Secrétariat	100% des offres d'emploi envoyées à l'école relayées vers les anciens	Récurrent	

RECOMMANDATIONS/ FORCES	DESCRIPTION DES ACTIONS	DEGRÉ DE PRIORITÉ */**/**	RESPONSABLE	RÉSULTATS ATTENDUS	DEGRÉ DE RÉALISATION/ ÉCHÉANCES	CONDITIONS DE RÉALISATION
<b>AXE Communication externe / image de l'école</b>						
<i>« Poursuivre les efforts en matière de communications externes », RES – Partie 3, e), point 1, p.6</i>	Planifier les actions de communication externes	**	Cellule Communication	Formalisation d'un plan d'actions de communication annuel	Récurrent	Accueil d'une stagiaire en communication
<i>« Une communication externe déficiente, affectant image et notoriété et une réputation potentiellement en perte de vue à moyen terme » - RFS - Chap.5, §2, Point 2 et 3, p.11</i>	Harmoniser les documents internes et communications avec l'extérieur par rapport à l'identité HELHa	**	Cellule Communication	Adaptation de la ligne graphique dans tous les documents internes et externes avec l'identité HELHa	Juin 2017	
<i>«Mettre en œuvre de façon efficace les outils de communication correspondant aux habitudes de ceux-ci (Facebook, Twitter) » - RES, partie 3, a), point 6, p.6</i>	Optimiser l'utilisation d'Internet et des réseaux sociaux dans la communication externe	**	Cellule Communication	Inventaire annuel des campagnes/actions de communication sur Internet et réseaux sociaux	Récurrent	
<i>« Poursuivre les efforts en matière de communications externes » - RES, partie 3, e), point 1, p.7</i>	Communiquer de manière systématique sur les activités intra/extra-muros	**	Direction de l'établissement	Nombre de news publiées sur le site Internet	Sept. 2018	Développement d'un outil de reporting des activités

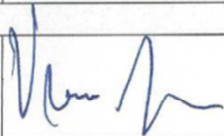

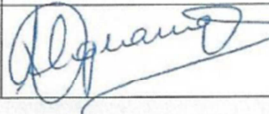
RECOMMANDATIONS/ FORCES	DESCRIPTION DES ACTIONS	DEGRÉ DE PRIORITÉ */**/**	RESPONSABLE	RÉSULTATS ATTENDUS	DEGRÉ DE RÉALISATION/ ÉCHÉANCES	CONDITIONS DE RÉALISATION
<i>« Une réputation potentiellement en perte de vue à moyen terme » - RFS - Chap.5, § 2, Point 3, p.11</i>	Améliorer la communication envers les écoles secondaires	*	Cellule Communication	Nombre de contacts et visites dans les écoles secondaires Valorisation d'un étudiant ambassadeur dans le cadre de l'unité citoyenne dans leur école secondaire	Récurrent	
<i>« Assurer l'existence de la HELHa et son rayonnement » - RES, partie 2, e), point 3, p.5</i>	Adapter la signalétique extérieure	*	Direction de l'établissement	Affichage de tous panneaux signalétiques avec la dénomination HELHa	Sept. 2017	
<i>Initiative interne</i>	Inviter des professeurs du secondaire dans les jurys de TFE	*	Direction de l'établissement Coordonnateurs	Nombre de professeurs ayant répondu à l'appel	Mai 2018	Existence d'une base de données centralisée de contacts

RECOMMANDATIONS/ FORCES	DESCRIPTION DES ACTIONS	DEGRÉ DE PRIORITÉ <i>*/**/**</i>	RESPONSABLE	RÉSULTATS ATTENDUS	DEGRÉ DE RÉALISATION/ ÉCHÉANCES	CONDITIONS DE RÉALISATION
<b>AXE Amélioration de la qualité</b>						
<i>« L'implication non visible de plusieurs parties prenantes » - RFS, Chap.1, §4, Gestion de la qualité, §2, point 4, p.4</i>	Conduire l'enquête des évaluations des enseignements	**	Direction de l'établissement	Dépouillement et analyse de l'enquête en Conseil de Département 1x/an	Récurrent	
<i>« Actualiser régulièrement les échéances et les priorités indiquées dans le plan d'action » - RES, partie 3, f) point 6, p.7</i>	Mettre à jour les actions d'amélioration dans l'outil intégrateur de la Cellule Qualité	**	Relais qualité	Mise à jour et établissement d'un bilan des actions menées 1x/an	Récurrent	
<i>« Envisager des processus de feedback anonyme en interne » – RES, partie 3, f), point 2, p.7</i>	Créer une méthode anonyme d'introduction de suggestion	*	Direction de l'établissement	Boite à suggestion c de département en sept en en février	Mai 2017	



RECOMMANDATIONS/ FORCES	DESCRIPTION DES ACTIONS	DEGRÉ DE PRIORITÉ */**/**	RESPONSABLE	RÉSULTATS ATTENDUS	DEGRÉ DE RÉALISATION/ ÉCHÉANCES	CONDITIONS DE RÉALISATION
« Diversifier les mécanismes de collecte et les sources d'information de façon à améliorer la qualité du feedback » – RES, partie 3, f), point 2, p.7	Miser sur les délégués étudiants pour améliorer le feedback et les sources d'information et les analyser en conseil de département	*	Direction de l'établissement	Les 3 réunions du conseil de département sont planifiées dans l'horaire des étudiants. Organisation de réunion des délégués étudiants avec rapport à la direction. Les délégués de classe de B2 sont d'office représentant étudiant au Conseil de département.	Sept. 2016	
« Une difficulté à articuler la démarche qualité déployée pour le cursus et la démarche qualité institutionnelle » - RFS, Chap.1, §4, Gestion de la qualité, §2, point 1, p.4	Réaliser le diagnostic stratégique du Département en lien avec le plan stratégique de la HE	*	Relais qualité	Réalisation de la 2 <sup>e</sup> phase du diagnostic	Sept. 2019	

Le plan d'actions actualisé est approuvé par :

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