



INSTITUT SAINT-LAURENT ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE
RUE SAINT-LAURENT, 33
4000 LIEGE

CALENDRIER ET PLAN DE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DES EXPERTS
Institut Saint-Laurent Enseignement de Promotion Sociale – Bachelier Informatique de Gestion

A. Commentaire général

a) Introduction

Réalisé préalablement à l'audit qualité des experts de l'AEQES, le travail d'autoévaluation de l'organisation et du fonctionnement de notre Baccalauréat en Informatique de Gestion nous a permis de mettre en évidence nos forces et faiblesses internes, et de détecter un certain nombre d'opportunités et risques externes. Pour remédier aux faiblesses et aux risques identifiés, nous avons envisagé différentes actions à mettre en oeuvre. Toutes ces informations ont été consignées dans le rapport d'évaluation interne.

Sur base du premier rapport des experts, nous avons lancé immédiatement quelques actions concrètes : définition de la fonction d'un titulaire de section, définition de l'organisation de la concertation pédagogique, amélioration du dispositif de reconnaissance des capacités acquises, rédaction d'un formulaire d'évaluation des enseignements.

Le rapport final de synthèse élaboré par le Comité des experts est venu enrichir de manière opportune notre rapport d'évaluation interne. En effet, le croisement entre ces deux rapports nous a aidés à établir un plan d'action précis et opérationnel. Le processus suivi pour arriver à ces résultats est expliqué ci-après.

b) Processus suivi

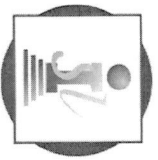
Dans un premier temps, nous avons comparé les actions d'amélioration envisagées dans notre rapport interne avec les recommandations des experts. Nous avons constaté les éléments suivants :

- Ces recommandations recourent quasi toutes des actions d'amélioration déjà envisagées dans le rapport interne. Certaines des recommandations recourent plusieurs de nos actions d'amélioration, comme cela apparaît dans le tableau de synthèse présenté au point B.
- Les recommandations considérées par les experts comme des défis à relever correspondent, dans notre rapport interne, à des actions d'amélioration destinées à remédier à des faiblesses.

Sur base de ce travail d'analyse, nous avons associé à chaque recommandation les actions d'amélioration de notre rapport interne dont la réalisation concrétisera cette recommandation.

Pour suivre, nous avons classé les recommandations et les actions d'amélioration associées selon les axes stratégiques de notre Démarche Qualité ; ces axes sont les suivants :

- Axe 1 - Coordination pédagogique : vise à harmoniser les pratiques pédagogiques, à renforcer la cohérence de la formation dans son ensemble et entre les UF, ainsi qu'à renforcer la communication entre les différents acteurs.



- Axe 2 - Pratiques pédagogiques : tout ce qui concerne les méthodes pédagogiques, les pratiques d'évaluation, le contenu et la présentation des syllabi, l'utilisation de ressources pédagogiques (p.ex. la plate-forme électronique Moodle).

Ces axes 1 et 2 recourent le *Chapitre 1^{er} : Les programmes d'études et les approches pédagogiques* du Rapport des Experts. **Les recommandations retenues sont reprises pour une grande part dans ces deux axes.**

- Axe 3 - Gestion des Ressources (Humaines et Matérielles) : correspond au *Chapitre 2 : Les ressources humaines et matérielles* du Rapport des Experts.
- Axe 4 - Démarche Qualité, Stratégie et Gouvernance : correspond au *Chapitre 4 : La démarche qualité, la gouvernance et la stratégie* du Rapport des Experts.
- Axe 5 - Relations et Communication (en interne et vers l'extérieur) : en plus de ce qui est concerné par le *Chapitre 3 : Les relations extérieures et le service à la collectivité* du Rapport des Experts, cet axe concerne toutes les actions relatives à la communication interne à l'établissement. Aucune recommandation n'a été émise par les experts concernant cet axe. Des actions à entreprendre émergeront certainement de l'état des lieux que nous allons mener prochainement au sein de notre établissement (voir point iii.).

Après ce classement, nous avons sélectionné les recommandations auxquelles nous allons répondre. Nous avons ensuite fait le planning des actions d'amélioration correspondant à ces recommandations et avons examiné de quelle manière elles pouvaient se renforcer l'une l'autre ; certaines actions devront ainsi se suivre et d'autres pourront se faire en parallèle et interagir entre elles au cours de leur mise en oeuvre.

Pour certaines de ces actions, il s'agit essentiellement de renforcer et formaliser des pratiques déjà existantes, ce qui permettra de les structurer et ainsi de faciliter leur appropriation par l'ensemble des personnes concernées. Nous pouvons citer à cet égard les actions suivantes :

- Renforcer et formaliser la concertation pédagogique existante
- Explorer plus largement les possibilités à valeur ajoutée pédagogique de notre plate-forme électronique Moodle.
- Étendre les pratiques existantes d'évaluation des Capacités Terminales à toutes les Unités de Formation.
- Généraliser les pratiques existantes d'évaluation par les étudiants à toutes les Unités de Formation.
- Renforcer les dispositifs d'aide à la réussite.

Il apparaît d'ores et déjà opportun d'étendre les actions ci-dessus aux différentes Sections de notre Institut moyennant quelques adaptations.

Pour terminer, nous avons rendu notre plan d'action plus opérationnel en déterminant, pour chacune des actions :

- Le degré de priorité
- La (les) personne(s) responsable(s)
- Le degré de réalisation et l'échéance finale
- Les résultats attendus
- Les conditions de réalisation

Ce plan d'action est présenté dans le Tableau de synthèse repris au point B.



INSTITUT SAINT-LAURENT ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE
RUE SAINT-LAURENT, 33
4000 LIEGE

c) Développement de la Démarche Qualité

La Démarche Qualité au sein de l'Institut Saint-Laurent a démarré avec la préparation des premiers audis externes de sections de l'enseignement supérieur : tout d'abord le BAC en Electromécanique en 2006, et plus récemment le BAC en Informatique de Gestion en 2011.

La Direction a décidé d'élargir la Démarche Qualité ainsi entreprise à l'ensemble de l'institution. Afin de porter et coordonner ce processus, la Direction a confirmé les choix antérieurs par la mise en place d'un Coordonnateur Qualité, en adéquation avec les moyens octroyés par la Fédération Wallonie – Bruxelles.

Depuis le début de cette année 2012, nous avons initié plusieurs actions : certaines, citées au point a), ont été lancées suite au premier rapport des experts, tandis que d'autres intègrent des actions antérieures initiées au sein de l'institution (réflexion sur le hall d'entrée, uniformisation des affichages et des outils de communication).

Une réflexion a également été menée pour déterminer les grandes étapes de la mise en œuvre de la Démarche Qualité au sein de l'ensemble de l'Institut.

Nous avons tout d'abord identifié les axes stratégiques de la Démarche Qualité, déjà cités au point b). Nous sommes actuellement en train d'organiser un état des lieux visant à relever les attentes réelles et suggestions des différentes parties prenantes (Direction, enseignants, personnel administratif et technique, étudiants) ;

l'objectif final de cet état des lieux est d'identifier et de mettre en œuvre des actions qui vont contribuer à une amélioration du fonctionnement de notre Institut et des pratiques de chacun.

Les différentes actions d'amélioration entreprises seront évaluées selon les critères suivants :

- l'efficacité : objectif de l'action atteint ou non ;
- l'efficience : utilisation des ressources (temps, budget) ;
- la satisfaction des personnes concernées.

Cette évaluation permettra, entre autres, de déterminer les adaptations éventuelles à apporter et de juger de l'opportunité d'étendre ces actions à d'autres Sections.

B. Tableau de synthèse

Abréviations utilisées :

REC sur Faiblesse : recommandation pour remédier à un point d'amélioration détecté

REC sur Force : recommandation pour développer une force reconnue

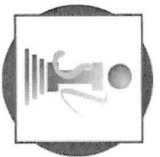
UF : Unité de Formation CT : Capacité Terminale CAP : Certificat d'Aptitudes Pédagogiques

Section BAC Info : Bachelier Informatique de Gestion ISL : Institut Saint-Laurent



AXE 1 : Coordination Pédagogique

Recommandations / Forces	Description des actions	Degré de priorité	Responsables(s)	Degré de réalisation / Échéance(s)	Résultats attendus (ou Livrable)	Conditions de réalisation (limites externes)
REC sur Force (Chap 1, §3, p.7) « <i>le comité des experts conseille de formaliser davantage cette concertation (pédagogique)...</i> »	Désigner un Titulaire pour la Section BAC Info dont le rôle sera de bien faire le lien entre l'Institut, la formation, les enseignants et les étudiants	+++	Direction	Action en cours (descriptif de fonction réalisé) / Désignation du Titulaire de Section simultanément avec la mise en place du nouveau dossier pédagogique	Lancement de projets qui visent à : harmoniser les pratiques pédagogiques, renforcer la cohérence de la formation dans son ensemble et entre UF, renforcer la communication entre les différents acteurs	Nombre limité de périodes pouvant être affectées à la fonction de Titulaire Nombreux chargés de cours ayant leur activité principale hors de l'école
	Formaliser et renforcer la concertation pédagogique existant au sein de la Section BAC Info	++	Titulaire de Section Membre de l'équipe de direction Référent de la Section	Action en cours (modalités de la concertation définies) / Démarrage de la concertation après désignation du Titulaire de Section		
REC sur Force (Chap 1, §3 p.4) « <i>le comité des experts encourage l'utilisation systématique des dossiers pédagogiques pour fixer la manière d'évaluer les étudiants et adapter cette évaluation aux CT à atteindre</i> »	Créer une Cellule Pédagogique d'aide à la conception de grilles d'évaluation des CT	++	Coordonnateur Qualité Personne ressource pédagogique	Action à planifier / À débiter en janvier 2013 et à terminer pour fin juin 2013	Développement et diffusion au sein de l'ISL de compétences relatives à l'évaluation des CT	Nombre limité de périodes pouvant être affectées au fonctionnement de la Cellule
	Étendre les pratiques d'évaluation des CT à toutes les UF de la Section BAC Info	++	Titulaire de Section Cellule Pédagogique « Grilles d'évaluation »	Action à planifier / À débiter en septembre 2013 et à terminer pour fin juin 2014	Cohérence dans les pratiques d'évaluation pour toutes les UF	Disponibilités des chargés de cours ayant leur activité principale hors de l'école



Recommandations / Forces	Description des actions	Degré de priorité	Responsables(s)	Degré de réalisation / Échéance(s)	Résultats attendus (ou Livrable)	Conditions de réalisation (limites externes)
REC sur Faiblesse et Défi (Chap 1, §2, p.6) <i>« le comité des experts suggère de mener une réflexion sur deux plans : - trouver une explication aux deux constats précédents ... - examiner les possibilités pour lutter contre l'échec et l'abandon... »</i>	Faire une enquête auprès des étudiants qui sont aux Niveaux 2 et 3 de la Section BAC Info	++	Titulaire de Section Coordonnateur Qualité	Action à planifier / À débiter en mai 2013 et Résultats de l'enquête pour fin de l'année 2013	Amélioration du taux de réussite et réduction du nombre d'abandons aux Niveaux 2 et 3	
REC sur Faiblesse (Chap 1, §6, p.6) « les modalités d'organisation du stage (d'intégration professionnelle) devraient être revues... »	Revoir les modalités d'organisation du stage d'intégration professionnelle	++	Titulaire de Section et Enseignants chargés de l'encadrement du stage	Action à planifier / À débiter dès accord sur les nouveaux dossiers pédagogiques et à terminer avant la rentrée 2013-2014 si possible	Liste des employeurs susceptibles d'accueillir les stagiaires Définition de critères à rencontrer par les projets qui seront développés lors du stage	Les dossiers pédagogiques de la Section BAC Info de Gestion sont en cours de révision au sein d'un Groupe de Travail Inter-réseaux



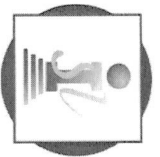
AXE 2 : Pratiques Pédagogiques

Recommandations / Forces	Description des actions	Degré de priorité	Responsables(s)	Degré de réalisation / Échéance(s)	Résultats attendus (ou Livrable)	Conditions de réalisation (limites externes)
REC sur Faiblesse et Défi (Chap 1, §5, p.5) « <i>le comité des experts recommande de stimuler l'usage de la plate-forme Moodle...</i> »	Demander la mise sur support informatique de toutes les notes de cours de la Section en vue du dépôt sur la plate-forme Moodle Réfléchir collectivement à, et mettre en place, de nouveaux usages de la plate-forme Moodle à valeur ajoutée pédagogique	++	Titulaire de Section Responsable Plate-forme Moodle	Action à planifier / À débiter après désignation du Titulaire de Section et à terminer pour fin de l'année 2013 Action à planifier / À débiter en janvier 2014 et à terminer pour fin de l'année 2014	Tous les syllabi sont sur la plate-forme Moodle Nouveaux usages de Moodle pour renforcer l'apprentissage et aider à la réussite (à intégrer dans les dispositifs d'aide à la réussite)	Coordination des disponibilités des différents chargés de cours de la Section (nombre d'entre eux ont leur activité principale hors de l'école)
REC sur Faiblesse et Défi (Chap 1, §7, p.5) « <i>le comité des experts invite la section à définir collectivement le rôle et, partant, le contenu qu'elle veut donner aux syllabi</i> »	Définir collectivement le rôle et le contenu des différents syllabi	++	Titulaire de Section	Action à planifier / À débiter après désignation du Titulaire de Section et à terminer pour fin juin 2014	Uniformisation de la présentation des syllabi (couleurs, page de garde) et plus grande cohérence entre les contenus des différentes Unités de Formation	Coordination des disponibilités des différents chargés de cours de la Section (nombre d'entre eux ont leur activité principale hors de l'école)



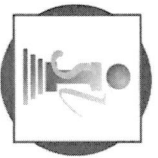
INSTITUT SAINT-LAURENT ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE
RUE SAINT-LAURENT, 33
4000 LIEGE

Recommandations / Forces	Description des actions	Degré de priorité	Responsables(s)	Degré de réalisation / Échéance(s)	Résultats attendus (ou Livrable)	Conditions de réalisation (limites externes)
REC sur Force(Chap 1, §10, p.4)« <i>le comité des experts estime que le développement de ces compétences (dites douces) mériterait d'être renforcé</i> »	Renforcer le développement des compétences dites douces (soft skills) en mettant l'accent sur la préparation à la présentation de l'épreuve intégrée et aux entretiens d'embauche	+	Enseignant chargé des UF relatives à la communication Titulaire de Section	Action à planifier / À débiter en janvier 2014 et à terminer pour fin juin 2014	Etudiants bien préparés pour réaliser une défense orale et un entretien d'embauche	Nombre de périodes suffisant pour l'UF traitant de ces compétences



AXE 3 : Gestion des Ressources (Pédagogiques, Humaines et Matérielles)

Recommandations / Forces	Description des actions	Degré de priorité	Responsables(s)	Degré de réalisation / Échéance(s)	Résultats attendus (ou Livrable)	Conditions de réalisation (limites externes)
REC sur Faiblesse (Chap2, §2, p.8) « <i>le comité des experts suggère de développer une politique stimulante en la matière (formation continuée)</i> »	Faire une enquête auprès de tous les enseignants de la Section BAC Info sur leurs besoins en formation	+	Titulaire de Section Coordonnateur Qualité	Action à planifier / À débiter en septembre 2013 et à terminer pour fin 2013	Vue de l'ensemble des besoins en formation des enseignants de la Section	Beaucoup d'enseignants de la Section sont dans cette logique de formation eu égard à leur activité professionnelle principale
	Développer une politique de formation continuée des enseignants, sur base des résultats de l'enquête	+	Membre de l'équipe de direction Référent de la Section Titulaire de Section	Action à planifier / À débiter après obtention des résultats de l'enquête et à terminer pour fin juin 2014	Système organisant la formation continuée des enseignants de la Section Plan de formation pour chaque enseignant	Limite : Coût des formations externes
	Définir un dispositif interne d'intégration et d'accompagnement des nouveaux enseignants	++	Titulaire de Section (informations spécifiques) Membre de l'équipe de direction Référent de la Section ou Coordonnateur Qualité (informations générales)	Action à planifier / À débiter en mai 2013 et à terminer fin de l'année 2013	Liste de toutes les informations à communiquer à tout nouvel enseignant et modalités de communication de ces informations	



AXE 4: Démarche Qualité, Stratégie et Gouvernance

Recommandations / Forces	Description des actions	Degré de priorité	Responsables(s)	Degré de réalisation / Echéance(s)	Résultats attendus (ou Livrable)	Conditions de réalisation (limites externes)
REC sur Faiblesse et Défi (Chap4, §9, p.10) « <i>le comité des experts recommande d'impliquer plus fortement l'ensemble des acteurs concernés, en particulier les enseignants, dans la démarche qualité et dans son suivi. Une réflexion collective sur le sujet pourrait être utile</i> »	Réaliser un état des lieux (auprès des enseignants et étudiants) et établir un Tableau FFOR (Forces, Faiblesses, Opportunités et Risques) pour chaque Section de l'Institut.	+++	Coordonnateur Qualité Direction	Action à planifier / À débiter en janvier 2013 et à terminer fin 2013 Les actions d'amélioration se prolongeront au-delà de 2013	Définition et prise en charge par les acteurs concernés d'actions d'amélioration sur base des tableaux FFOR	Crédits encore alloués pour la fonction de Coordonnateur Qualité
REC sur Faiblesse et Défi (Chap4, §1, p.11) « <i>le comité des experts... recommande l'élaboration d'un questionnaire (grille d'évaluation) et de le soumettre aux étudiants à l'issue de chaque UF</i> »	Elaborer un formulaire d'évaluation des enseignements et définir sa procédure d'utilisation	++	Titulaire de Section Coordonnateur Qualité	Action en cours (formulaire conçu) / à terminer pour fin juin 2013	Formulaire d'évaluation des enseignements et sa procédure d'utilisation	
	Soumettre aux étudiants le formulaire d'évaluation des enseignements à l'issue de chaque UF	++	Chargé de cours de chaque UF	Action à planifier / À débiter en septembre 2013 et utilisation en continu	Dispositif de collecte d'informations qui sera une source d'améliorations pour la Section BAC Info	



INSTITUT SAINT-LAURENT ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE
RUE SAINT-LAURENT, 33
4000 LIEGE

Chef d'établissement : Claude TILKIN

Signature :

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Claude TILKIN', written in a cursive style.

Coordinatrice de l'autoévaluation : Sophie VANSTEEENBRUGGE

Signature :

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Sophie VANSTEEENBRUGGE', written in a cursive style.