



IEPSCF Uccle

Plan de Suivi Qualité

**Informatique
de Gestion**

**Informatique
et Systèmes**

***13 juin
2012***

L'équipe de Direction de l'IEPSCF Uccle est satisfaite de la manière dont s'est déroulé l'audit qualité des formations en Informatique de Gestion et Informatique et Systèmes. Les points mis en évidence lors du rapport d'audit interne ont été confirmés par le rapport final de synthèse des experts. Ces 2 rapports se complètent et reflètent bien la réalité sur le terrain.

C'est ainsi qu'à l'IEPSCF Uccle, nous basons notre action Qualité sur plusieurs sources :

1. Notre **Rapport d'audit** réalisé par notre commission Interne Qualité (**RI**) ;
2. Le **Rapport Final de Synthèse** réalisé par les Experts (**RFS**) ;
3. Une **Enquête Interne** auprès des **Etudiants** réalisée par la section Accueil et Tourisme (**EIE**) .
D'une manière générale, cette enquête fait apparaître des manquements au niveau accueil et confort des étudiants ;
4. Une analyse permanente de la situation et des points d'**Amélioration Continue** (**AC**) .

Sur base de ces sources, nous en avons retirés des recommandations que nous avons souhaitées appliquer à tout l'institut et non pas uniquement à la section auditée. Nous avons donc fait le choix d'impliquer toutes les sections et services.

Dans un premier temps, nous avons créé un comité interne Qualité composé au minimum :

- **d'un représentant de la direction** qui nous guide lors de la mise en place des actions d'amélioration et réfère à la direction de l'avancement de notre travail.

d'un représentant du secrétariat qui permet de prendre en compte la partie administrative lors de la mise en place de nos actions. Le personnel éducatif est également impliqué par leur contact avec les étudiants et les soucis qu'ils rencontrent sont mis en avant, analysés et améliorés.
- **d'un enseignant par département** (Langues, Techniques, Economiques) .
Des coordinateurs de section sont en cours de sélection. Il y a déjà un coordinateur dans la section Informatique, qui reprend les 2 formations Informatique de Gestion et Informatique et Systèmes. Ces coordinateurs ont pour mission de créer un lien entre les différents chargés de cours d'une section afin d'établir une meilleure cohésion entre les différentes UF. Etablissement des fiches UF et ECTS.
- **d'un représentant du personnel PAPO** (personnel administratif et personnel ouvrier) ;
- **du coordinateur Qualité.**

Il est prévu dans un second temps d'y intégrer des représentants :

- **des étudiants.**

Les spécificités de notre institut :

- taille : plus de 6000 étudiants / an
- plage horaire 8h30-21h30 à raison de 6 / 7 jours

font qu'il est difficile de regrouper un échantillon représentatif de nos étudiants lors de ces réunions internes qualité. Néanmoins, il est impératif que nous trouvions une solution afin d'y intégrer ces étudiants et ce malgré leurs difficultés à jongler avec : vie de famille, vie professionnelle et vie estudiantine. Nous étudions des solutions et comptons les mettre en place dans le courant du premier semestre 2013.

- **des lieux de stage et des employeurs.**

Des contacts sont pris, mais il n'est pas évident d'inciter les acteurs extérieurs à venir en réunion au sein de notre institut. Des solutions sont envisagées comme le déplacement du coordonnateur Qualité vers ces acteurs extérieurs.

Mise en place des ces rencontres dans le courant du premier semestre 2013.

Ce comité se réunit, en moyenne, une fois par mois. Nous avons élaboré un plan d'action en fonction des recommandations suscitées par les 4 sources présentées ci-dessus. Ensuite, nous organisons les actions correctives d'amélioration et assurons leur suivi.

Voici les actions en cours ou déjà menées depuis janvier 2012 sur tout l'institut de Uccle. Pour rappel, nous choisissons d'appliquer les principes Qualité à tout notre institut.

- Nous sommes en train d'uniformiser toutes les fiches UF de notre institut.
- Nous allons systématiser les réunions de section, avec cahier des charges, afin que les enseignants puissent mettre en commun leurs pratiques et par là les adapter si nécessaire.
- Nous avons élaboré un carnet de stage généralisé.
- Nous avons élaboré un Memento des Epreuves Intégrées, de plus, des périodes sont dévolues au suivi de la phase préparatoire des EI quant à leur forme.
- Des conseils des études (CE) sont systématiquement organisés dans le but de la reconnaissance des capacités acquises.
- Le personnel administratif est, dans la mesure du possible formé, dans les différents départements afin de le rendre polyvalent.

- Un projet de questionnaire systématique d'évaluation des enseignements par les étudiants est en cours d'élaboration. Certains enseignants sondent leurs étudiants à ce sujet.
- Rénovation des classes en cours.
- Equipement de toutes les classes avec des rétro-projecteurs.
- Création d'un nouveau laboratoire LANGUES.
- L'IEPSCF Uccle participe au réseau NETINVET ayant pour but de promouvoir la mobilité des étudiants.
- Des contacts avec la Pologne et l'Angleterre sont en cours afin de réaliser un projet européen sur les TIC (Technologies de l'Information et de la Communication) .
- Outre l'engagement d'une assistante sociale, nous avons engagé, début novembre 2012, une personne qui étudie le pourquoi des abandons et proposera les solutions à mettre en place. Ensuite, nous déciderons et mettrons en place des actions d'amélioration durant les premiers mois de l'année 2013. Un suivi sur l'efficacité de ces actions sera également opéré afin de valider ou modifier les actions en septembre 2013 lors de la rentrée.

Nous avons scindé notre action en 4 axes :

Axe 1 : Programme et approche pédagogique

Axe 2 : Ressources humaines et matérielles

Axe 3 : Les relations extérieures et le service à la collectivité

Axe 4 : La démarche qualité, la gouvernance et la stratégie

| AXE 1 : Programme et approche pédagogique | | | | | | |
|--|---|-----------------------------------|---|--|---|---------------------------|
| Recommandations / Forces | Description des actions | Degré de Priorité x / xx / xxx | Responsable(s) | Degré de réalisation / Échéances | Résultats attendus | Conditions de réalisation |
| Désigner un coordinateur pédagogique pour chaque section - <u>RFS chap 1er page 4 et RI</u> | L'équipe de Direction développe des moyens afin de désigner 1 coordinateur par section. Le coordinateur de section aura aussi un rôle d'enseignant référant auprès des étudiants. | xxx | Equipe de Direction | 1 coordinateur de la section informatique est désigné depuis novembre 2012 et pour les autres sections, ils seront désignés ultérieurement | Favoriser les synergies entre les formations d'une même section et uniformiser leurs modes et critères d'évaluation | Octroi de périodes |
| Harmoniser, formaliser et communiquer les critères d'évaluation, favoriser l'évaluation continue et formative. <u>RFS chap 1er page 4§10 - RI</u> | Organisation plus systématique et formelle de réunions de section afin de mettre les informations pédagogiques en commun et élaboration des fiches UF communes à tout l'institut. | xx | Coordinateurs de Section et Coordonnateur Qualité | sept-13 | Meilleure compréhension des évaluations par les étudiants | |
| Informier les parties prenantes sur la charge de travail en termes de crédits ECTS (European Credit Transfer System). <u>RFS chap 1er page 4§8</u> | | xx | Coordinateurs de Section et Coordonnateur Qualité | sept-13 | Uniformisation des charges de travail | |

| Recommandations / Forces | Description des actions | Degré de Priorité x / xx / xxx | Responsable(s) | Degré de réalisation / Échéances | Résultats attendus | Conditions de Réalisation |
|---|--|-----------------------------------|---|----------------------------------|---|---------------------------|
| Favoriser l'évaluation continue et formative pour aider l'étudiant dans son apprentissage et son développement - <u>RFS chap 1er page 5 §10</u> | Création systématique des grilles d'évaluation communes dans une même section. Approches pédagogiques. | xxx | Coordinateurs de Section et Coordonnateur Qualité | sept-13 | Transparence vis-à-vis des étudiants, collègues et employeurs | |
| Généraliser le suivi des étudiants - <u>RFS chap 1er page 5 §6 – RI Informatique de Gestion</u> | Des périodes sont dévolues au suivi des Epreuves Intégrées (EI) | xx | Responsable EI | juin-13 | Hausse du niveau de la Qualité des TFE en Informatique de Gestion | |
| Etudier le problème des abandons et des absences pour pouvoir formuler un plan de remédiation - <u>RFS chap 1er page 5 §7</u> | Depuis novembre 2012 : étude du phénomène d'abandon avec propositions des actions | xx | Personne chargée de l'étude | janv-13 | Cibler les causes des abandons | |
| | Mise en place des actions proposées | xx | Coordonnateur Qualité | sept-13 | Diminuer les abandons | |

| Recommandations / Forces | Description des actions | Degré de Priorité x / xx / xxx | Responsable(s) | Degré de réalisation / Échéances | Résultats attendus | Conditions de Réalisation |
|--|--|-----------------------------------|-----------------------------|----------------------------------|--|--|
| Plate-Forme Informatique commune - <u>RFS chap 1er page 5 §9 – RI</u> | Faire état des lieux des systèmes existants et proposer une solution optimale | xx | Chef d'atelier informatique | juin-13 | Optimisation de la gestion informatique des cours et de la communication enseignants / étudiants | |
| Utiliser la part d'autonomie dont disposent les enseignants pour remédier au manque d'actualisation des cours. Veille technologique - <u>RFS chap 1er pages 4 et 5</u> | Sensibilisation des enseignants concernant leur part d'autonomie | X | Equipe de Direction | juin-13 | Meilleure actualisation des cours. | |
| | Demander aux enseignants la bonne mise en place de cette part d'autonomie ainsi que de l'actualisation des cours | X | Equipe de Direction | juin-14 | Meilleure actualisation des cours. | |
| Faire appel à des experts externes - <u>RFS chap 1er page 5 §4</u> | Contacteur des sociétés extérieures, lieux de stage. | X | Equipe de Direction | juin-14 | Meilleure adéquation entre la matière enseignée et le monde du travail | Implication effective des acteurs extérieurs |

| AXE 2 : Ressources humaines et matérielles | | | | | | |
|---|--|---|---|---|---|----------------------------------|
| Recommandations / Forces | Description des actions | Degré de Priorité x / xx / xxx | Responsable(s) | Degré de réalisation / Échéances | Résultats Attendus | Conditions de Réalisation |
| Optimiser les procédures de suivi administratif des étudiants - <i>RFS chap 2 page 6§1 – RI</i> | Sensibiliser les enseignants à la prise des présences systématique, ce qui permettra plus d'efficacité au secrétariat. | xx | Equipe de Direction | juin-13 | Meilleur suivi des étudiants quant à leur attestation de présence | |
| | Utilisation d'un logiciel plus performant. Une étude est en cours de réalisation au niveau du réseau de la Fédération Wallonie Bruxelles | xx | Chef d'atelier informatique en collaboration avec l'Equipe de Direction et le Secrétariat | | Logiciel de gestion administrative commun au réseau Fédération Wallonie Bruxelles | Moyens financiers et temporels |
| Mettre une salle équipée d'internet à disposition des étudiants - <i>RFS chap 2 page 6§4 – RI</i> | Réflexion quant à l'installation du WIFI au niveau de la Cafétaria. | xx | Chef d'atelier informatique | mars-13 | Etudiants plus performants | Moyens financiers |
| Résultats Enquête Interne auprès des Etudiants (EIE) | | | | | | |
| Amélioration du MESS - <i>EIE</i> | Réflexion de la direction | x | Equipe de Direction | juin-13 | Meilleur accueil des étudiants | |
| Meilleure disponibilité du secrétariat vis-à-vis des étudiants - <i>EIE</i> | Plus de moyens humains à disposition | xx | Equipe de Direction | | Meilleur service aux étudiants | Moyens financiers |
| Améliorer le confort des locaux - <i>EIE</i> | Augmenter l'efficacité du personnel PAPO | xxx | Equipe de Direction | juin-13 | Meilleur service aux étudiants | |
| Améliorer les informations transmises aux valves - <i>EIE</i> | Réflexion de la direction | x | Equipe de Direction | juin-13 | Meilleure communication avec les étudiants | |

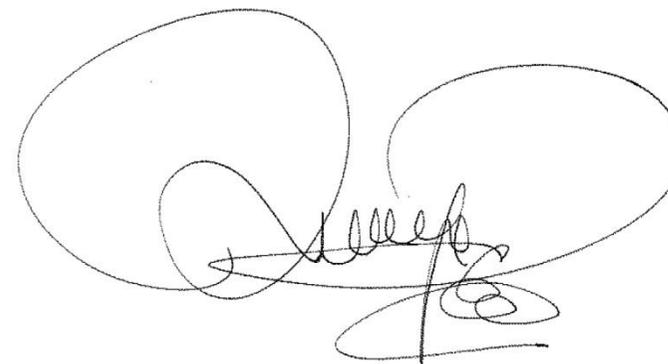
| AXE 3 : Les relations extérieures et le service à la collectivité | | | | | | |
|--|---|---|-----------------------|---|--|--|
| Recommandations / Forces | Description des actions | Degré de Priorité x / xx / xxx | Responsable(s) | Degré de réalisation / Échéances | Résultats attendus | Conditions de Réalisation |
| Etablir plus de liens avec le monde du travail - <u>RFS chap 3 page 7</u> | Développement du carnet d'adresses des employeurs et lieux de stage | Xx | Equipe de Direction | juin-13 | Rendre systématique l'encodage des employeurs potentiels et lieux de stage | |
| Mieux intégrer les employeurs et lieux de stages dans la démarche Qualité - <u>RFS chap 3 page 7</u> | Rencontres plus systématiques avec les acteurs extérieurs | x | Coordonnateur Qualité | déc-13 | Meilleure intégration des recommandations des acteurs extérieurs dans notre démarche Qualité | Implication effective des acteurs extérieurs |
| Résultats Rapport Interne (RI) | | | | | | |
| Organisation de conférences ouvertes au monde extérieur - <u>RI</u> | Obtention d'un carnet d'adresses pour contacts | x | Equipe de Direction | juin-14 | Meilleure reconnaissance de notre institut en externe | |

| AXE 4 : La démarche qualité, la gouvernance et la stratégie | | | | | | |
|--|--|-----------------------------------|--|----------------------------------|---|--------------------------------|
| Recommandations / Forces | Description des actions | Degré de Priorité x / xx / xxx | Responsable(s) | Degré de réalisation / Échéances | Résultats attendus | Conditions de Réalisation |
| Utilisation d'outils de gouvernance tels que des indicateurs (taux de réussite, durée des études, etc.) indispensables - <u>RFS chap 4 page 8</u> | Utilisation d'un logiciel plus performant. Une étude est en cours de réalisation au niveau du réseau de la Fédération Wallonie Bruxelles | x | Chef d'atelier informatique en collaboration avec l'Equipe de Direction | | Logiciel de gestion administrative commun au réseau Fédération Wallonie Bruxelles | Moyens financiers et temporels |
| Identifier d'urgence les procédures indispensables à la bonne gestion de l'établissement et les implémenter – <u>RFS chap 4 page 8</u> | Réunions de réflexion afin d'identifier les procédures indispensables. | xxx | Coordonnateur Qualité en collaboration avec l'Equipe de Direction | mars-13 | Meilleure gestion de l'IEPSCF Uccle | |
| | Implémentation des actions | xxx | Coordonnateur Qualité en collaboration avec l'Equipe de Direction | mars-14 | Meilleure gestion de l'IEPSCF Uccle | |
| Assurer les possibilités de dialogue entre les différentes parties prenantes (direction vers personnel enseignant et administratif, étudiants et vice-versa), ce qui les impliquera davantage dans le fonctionnement des sections - <u>RFS chap 4 page 8</u> | Créer plus de liens entre ces différentes parties par l'instauration de réunions de section. | x | Coordonnateur de section / Enseignants / Equipe de Direction / Coordonnateur Qualité | janv-14 | Plus de dialogue et amélioration des relations de travail. | |

Fait à Uccle, le 13 décembre 2012



Yves ANDRE
IEPSCF Uccle
Directeur



Pierre MAURAGE
IEPSCF Uccle
Coordonnateur Qualité