



INSTITUT PROVINCIAL DES ARTS ET METIERS DU CENTRE
Enseignement de promotion sociale
Rue Paul Pastur, 1 - 7100 LA LOUVIERE
Tél. : 064/22.22.80 - Fax : 064/26.61.92
Courriel: secretariat.aml@hainaut.be - Site: <http://aml.hainaut.be> –
Plate-forme: <http://ecampus.hainaut-promsoc.be>

Calendrier et plan de suivi des recommandations des experts

Bachelier en chimie – finalité biotechnologie



Janvier 2016

1. Elaboration du plan de suivi - méthodologie

La Qualité était évidemment une préoccupation bien présente au sein de l'IPAM avant l'évaluation du cursus Bachelier en chimie – finalité biotechnologie. Deux sections avaient été déjà évaluées en 2007 (électromécanique) et en 2011 (informatique). Ce nouvel exercice nous a dès lors permis de poursuivre notre réflexion avec l'ensemble des acteurs de l'établissement. Il nous a donné aussi l'occasion de formaliser des procédures, d'améliorer certains documents déjà existants tels que les dossiers d'information remis aux étudiants relatifs aux TFE et aux stages. Nous en avons aussi profité pour pérenniser des outils tels que les questionnaires d'enquête, les fiches pédagogiques, les fiches synthétiques, la plate-forme E-Learning, etc.

Le rapport final de synthèse (RFS) remis par le comité d'experts a conforté notre diagnostic interne et a renforcé la volonté de la Direction et de tous les membres du personnel de l'IPAM de poursuivre notre démarche d'amélioration continue.

Cependant, il est clair que ce défi ne peut être relevé qu'en y consacrant les moyens humains, matériels et financiers indispensables. Les experts ont bien relevé dans l'analyse transversale (AT) la problématique de la faible autonomie des directions en ces matières, aux lourdeurs administratives et aux délais conséquents nécessaires aux changements.

Nous avons dès lors décidé d'intégrer dans notre plan de suivi les actions qui pourront être menées à bien dans un horizon de cinq ans en tenant compte de ces contraintes externes.

Dès le départ, nous avons souhaité généraliser la démarche à l'ensemble des quatre bacheliers organisés au sein de l'établissement. En effet, ceux-ci seront à terme tous audités (l'exercice d'évaluation pour la comptabilité est en effet prévu en 2016-2017) et nous avons considéré qu'une implication précoce de tous les acteurs de l'institution se révélerait bénéfique à la dynamique instaurée. Deux organes de travail ont donc été mis en place :

- une CIEQ (Commission interne d'évaluation qualité) réunissant des représentants de toutes les parties prenantes de l'institution qui se réunit deux fois par an afin de diffuser, évaluer et corriger les actions mises en œuvre.
- un GTQ (Groupe de travail qualité) regroupant les étudiants, diplômés et chargés de cours de la section auditée qui travaille à raison d'environ une rencontre par mois pendant l'exercice d'évaluation.

Pour la récolte des données indispensables à l'auto-évaluation, la CIEQ et le GTQ Biotech¹ ont utilisé des questionnaires d'évaluation des enseignements par les étudiants par UE, des questionnaires d'enquête auprès des anciens étudiants, des questionnaires destinés aux chargés de cours et au personnel administratif. Tous ces outils ont été élaborés en tenant compte de la liste des indicateurs de l'AEQES.

¹ Groupe de travail qualité de la section « Bachelier en chimie – finalité biotechnologie »

En ce qui concerne l'analyse SWOT, étant donné la proximité dans le temps avec l'audit précédent, nous avons préféré la réaliser à la fin de la phase d'auto-évaluation (en mars 2014).

Cela nous a permis de nous concentrer d'abord sur les points suivants :

- l'amélioration et la mise en commun de nos fiches pédagogiques ;
- l'analyse du RFS de la section informatique et des bonnes pratiques évoquées dans l'Analyse transversale du cursus informatique² ;
- l'analyse des résultats des différentes enquêtes qualité mises en œuvre ;
- la compréhension et l'appropriation du nouveau référentiel de l'AEQES.

En avril 2014, une réunion avec chacun de ces groupes a été réalisée afin de proposer des actions d'améliorations et de les prioriser sur base de 3 critères :

- pondération force, faiblesse, opportunité, risque ;
- impact sur les parties prenantes ;
- facilité de mise en œuvre.

Nous avons choisi de travailler en priorité sur nos faiblesses. Les pistes d'améliorations identifiées ont ensuite été intégrées dans le plan stratégique de notre Rapport d'autoévaluation.

La visite du comité des experts dont le constat était fort similaire au nôtre et le fruit de leur analyse constructive ont entraîné une nouvelle remise en question notamment sur la priorisation des mesures d'amélioration et la structure de notre plan stratégique.

Nous vous proposons dès lors, à partir de la réflexion menée au sein de la CIEQ et du GTQ Biotech, de l'orientation de la politique qualité décidée par la direction de l'établissement et des recommandations formulées par le comité des experts, notre calendrier et plan de suivi décliné selon les 4 axes suivants :

- Axe 1 : Visibilité de notre établissement
- Axe 2 : Démarche et management Qualité
- Axe 3 : Communication interne et externe (relations entre l'établissement et les acteurs du monde professionnel)
- Axe 4 : Coordination et cohérence pédagogique du cursus

² Evaluation des cursus INFORMATIQUE en Fédération Wallonie-Bruxelles - AEQES

AXE 1 : Accroître la visibilité de notre établissement

Même si la section Bachelier en chimie – finalité biotechnologie semble moins concernée pour l’instant, la désaffection constatée de nos cursus Bacheliers est un phénomène inquiétant aux causes multiples et complexes. Nous en avons identifiées au moins deux. D’abord l’augmentation substantielle du volume horaire suite à l’instauration des « bacheliers » rend très difficilement conciliable les études organisées en soirée avec la vie de famille et une activité professionnelle. Ensuite, l’image erronée du contenu des études et le manque de visibilité sur les débouchés qu’elles proposent constituent parfois des freins et des causes d’abandons. Nous devons dès lors mieux présenter aux étudiants potentiels les possibilités d’aménagement qu’offre le système modulaire et travailler à l’information des publics concernés. Une revalorisation de l’image de l’enseignement de promotion sociale nous semble aussi indispensable.

AXE 2 : Pérenniser la démarche Qualité et implémenter un management de la Qualité

Faire en sorte que tous les actes posés au sein de notre établissement fassent en permanence l’objet d’une analyse qualité est certes un projet ambitieux mais aussi très motivant. Il réclame une attention constante du management et un renforcement du rôle du coordonnateur qualité. Dans ce domaine, notre politique se veut déterminée et réaliste ; un certain équilibre est nécessairement à rechercher entre la formalisation de procédures et la préservation d’une flexibilité et d’une souplesse de fonctionnement suffisante. Il est par ailleurs probable que des ajustements successifs seront indispensables pour mettre ce travail de pérennisation en concordance avec la fluctuation de nos moyens et des contraintes externes qui s’imposent à nous.

AXE 3 : Développer la communication interne et externe (les relations entre l’établissement et les acteurs du monde professionnel)

Il nous faut rebâtir des ponts entre l’école et les entreprises. La situation socio-économique laborieuse de notre région ne facilite guère notre démarche mais nous la considérons comme indispensable pour offrir à nos étudiants une formation répondant au mieux aux besoins du marché et leur permettant ensuite de s’épanouir dans un secteur d’activités en constante mutation.

AXE 4 : Renforcer la coordination et la cohérence pédagogique du cursus

Les cours en soirée ne favorisent pas les échanges mais les réunions organisées dans le cadre de la démarche qualité nous ont fait prendre conscience de l’importance de ces rencontres. La poursuite du travail en équipe visant à améliorer les outils pédagogiques et la cohérence du cursus est donc un objectif incontournable.

2. Tableau de synthèse des actions

Notons que depuis le début des exercices d'évaluation au sein de notre institution, des actions importantes d'amélioration ont été effectuées, certaines sont en cours d'évaluation, d'autres en phase de rectification.

Les autres mesures prioritaires dont le délai d'implémentation est plus long ou plus complexe mais que nous estimons réalisables dans un délai de trois années académiques sont en phase de planification ou en cours de réalisation.

Chacune des actions présentées dans le tableau de synthèse ci-dessous est positionnée par rapport au modèle de la roue de Deming (PLAN DO CHECK ACT).

Dans la 1^{ère} colonne du tableau, nous faisons référence aux recommandations (R) mentionnées dans notre Rapport final de synthèse (RFS) ainsi qu'aux recommandations exprimées dans l'Analyse transversale³ (AT) auxquelles répondent les actions décrites dans la 2^{ème} colonne.

³ Evaluation des cursus SCIENCES PHYSIQUES, CHIMIQUES, GEOGRAPHIQUES ET GEOLOGIQUES en Fédération Wallonie-Bruxelles - AEQES

AXE 1 : Accroître la visibilité de notre établissement

<i>Référence RFS et AT.</i>	<i>Description des actions</i>	<i>Responsable(s)</i>	<i>Plan (Échéance) – Do – Check – Act</i>	<i>Résultats attendus</i>	<i>Conditions de réalisation</i>
RFS, Crit 2, R 1	Organiser une semaine « classes ouvertes » ainsi qu'une conférence chaque année en exploitant les partenariats avec le Forem, Carrefour Formation, etc.	Direction, Coord qualité et Enseignants	Check	Accroissement et maintien du nombre d'inscrits au sein de nos sections « Bacheliers en ... » Promotion d'une image positive et dynamique de la Promsoc.	Budget limité pour la publicité. Réactivité des partenaires externes
RFS, Crit 2, R 1 AT, R 10 et 34	Elaborer une fiche descriptive synthétique par UE disponible sur le site internet.	Direction, Coord qualité et Enseignants	Check	Meilleure information des candidats afin de réduire le nombre d'abandons liés à une erreur d'orientation.	
RFS, Crit 2, R 1	Pérenniser et renforcer la fonction de « Community manager ».	Direction Une collègue engagée en septembre 2015 vient d'être désignée dans cette fonction.	Check	Référencement dans les moteurs de recherche et visibilité accrue de nos activités sur les réseaux sociaux.	
RFS, Crit 2, R 2 et 3; Crit 5, R 2 AT, R 4, 7, 8 et 9	Envisager les opportunités de partenariats avec d'autres établissements.	Direction et Coord qualité	Plan Septembre 2017	Anticiper les conséquences du Décret Paysage afin d'assurer la pérennité de la section.	Politique fixée par le PO

AXE 2 : Pérenniser la démarche Qualité et implémenter un management de la Qualité					
<i>Référence RFS et AT.</i>	<i>Description des actions</i>	<i>Responsable(s)</i>	<i>Plan (Échéance) – Do – Check – Act</i>	<i>Résultats attendus</i>	<i>Conditions de réalisation</i>
RFS, Crit 1, R 3 et 4 AT, R 23	Continuer à sensibiliser et former le personnel enseignant et non enseignant à la démarche d'amélioration continue. Viser à une appropriation constante des bonnes pratiques.	Direction et Coord qualité	Act	Réalisation des objectifs fixés dans notre plan de suivi. Généralisation des bonnes pratiques.	Volume horaire octroyé à la coordination qualité.
RFS, Crit 1, R 1 et 4	Instaurer une « Rentrée académique » afin de communiquer les orientations stratégiques de l'institution à l'ensemble des parties prenantes. Cette réunion d'information académique a été organisée pour la 1 ^{ère} fois lors de cette année 2015-2016.	Direction	Check	Transmission efficace des objectifs à court, moyen et long terme de l'institution à l'ensemble des parties prenantes.	
RFS, Crit 1, R 2 et 7	Généraliser et systématiser l'utilisation des questionnaires d'évaluation des enseignements via la plateforme Moodle.	Coord qualité et Enseignants	Do	Récolte, traitement, diffusion et analyse plus aisés des résultats des différents questionnaires d'enquête.	Formation préalable indispensable de certains chargés de cours
RFS, Crit 4, R 3, 5 et 6	Organiser des formations supplémentaires à l'utilisation de la plateforme pour tout le personnel enseignant et non enseignant.	Direction et Coord qualité	Plan Entre janvier et juin 2016	Utilisation généralisée de la plateforme E-Campus comme outil de communication interne et externe mais aussi et surtout comme nouvel outil pédagogique.	Complémentarité avec les formations déjà organisées par le PO.

AXE 3 : Améliorer la communication interne et externe – Renforcer les relations entre l'établissement, les acteurs du monde professionnel et les autres opérateurs de formation

<i>Référence RFS et AT.</i>	<i>Description des actions</i>	<i>Responsable(s)</i>	<i>Plan (Échéance) – Do – Check – Act</i>	<i>Résultats attendus</i>	<i>Conditions de réalisation</i>
RFS, Crit 1, R 1, 3 et 4 AT, R 25 et 26	Organiser des « débriefings » mensuels entre la direction, l'équipe administrative et éducative et le coordonnateur qualité. Organisés depuis plus d'un an, ces débriefings semblent appréciés par l'ensemble des acteurs concernés	Direction	Check	Gestion des conflits plus proactive, renforcement de l'esprit d'équipe et de la motivation.	.
RFS, Crit 3, R 3 AT, R 12, 13, 38 et 39	Renforcer le suivi et les contacts avec les anciens étudiants notamment via la création d'un groupe sur les réseaux sociaux et l'organisation de rencontres au sein de l'établissement.	Coord qualité et enseignants	Do	Interventions d'« anciens » comme conférencier, maître de stage, membre du jury TFE, etc.	Disponibilité des « anciens »
AT, R 43, 44 et 45	Etablir et publier une liste d'employeurs et de maîtres de stage potentiels pour la section. Exploiter la présence de nombreuses industries du secteur dans notre région.	Direction, Coord qualité et enseignants	Do	Participations de représentants d'entreprises du secteur comme conférencier, maître de stage, membre du jury TFE, etc. Aide à la recherche de stages et/ou d'emploi.	Volonté d'implication des entreprises.
AT, R 22	Créer et mettre en ligne un organigramme du personnel administratif et éducatif (avec fonctions et photos).	Direction	Plan Juin 2016	Communication entre les parties prenantes et identification des tâches de chacun plus efficaces.	

AXE 4 : Renforcer la coordination et la cohérence pédagogique du cursus					
<i>Référence RFS et AT.</i>	<i>Description des actions</i>	<i>Responsable(s)</i>	<i>Plan (Échéance) – Do – Check – Act</i>	<i>Résultats attendus</i>	<i>Conditions de réalisation</i>
RFS, Chap 1, p 5, item 8 (F)	Organisation annuelle d'une séance d'information destinée aux nouveaux étudiants. Cette séance info est planifiée début octobre depuis plusieurs années et semble très appréciée des étudiants (au vu des résultats de nos questionnaires d'enquête).	Direction et Coord. pédagogique	Act	Présenter clairement les modalités de fonctionnement des sections « Bacheliers en... », les principes d'évaluation des UE et sanction des études, le ROI et les valeurs morales de l'IPAM, les modalités de dispenses, la coordination pédagogique et la démarche qualité	
AT, R 34 et 36	Pérenniser l'utilisation des fiches pédagogiques UE. Insérer dans les fiches pédagogiques UE des liens entre situations métiers, compétences et modes d'évaluation.	Coord qualité et Enseignants	Act	Mise à jour et mise en ligne systématique des fiches pédagogiques UE sur la plateforme E-Campus.	Les fiches pédagogiques s'appuient sur les dossiers pédagogiques dont la mise à jour ne relève pas de la compétence de l'établissement.
AT, R 14	Déplacer la 1ère session de présentation des TFE en septembre.	Direction	Check (adaptation réalisée à la rentrée 2015-2016)	Inscription plus aisée dans d'autres cursus d'enseignement supérieur.	

INSTITUT PROVINCIAL DES ARTS ET METIERS DU CENTRE

AT, R 23	Répartir entre tous les membres de l'équipe enseignante le travail de suivi des stages et des TFE assumé actuellement par un seul professeur.	Enseignants	Do	Suivi collégial et multi disciplinaire des TFE et des stages.	Nombre restreint de chargés de cours dans la section.
AT, R 28 et 32	Organiser deux « conseils pédagogiques » par année académique réunissant l'ensemble des chargés de cours de la section.	Direction et Coord qualité	Plan Juin 2016	Renforcement des échanges entre chargés de cours afin d'accroître le nombre de projets pédagogiques transversaux, favoriser la « veille biotechnologique », analyser collégalement les situations d'étudiants en difficulté, etc.	Les cours en soirée ne facilitent pas les rencontres régulières entre chargés de cours.
AT, R 36 et 37	Construire collégalement une grille d'évaluation pour l'UE « Epreuve intégrée » (TFE).	Coord qualité et Enseignants	Plan Septembre 2016	Présentation claire aux parties prenantes des liens entre les compétences terminales et leurs modalités d'évaluation pour l'EI.	Absence de formation proposée par le PO sur ce thème.
RFS, Crit 4, R 2, 3 et 4 AT, R 41	Aménager un local à proximité du labo pour le rangement du matériel.	Direction et PO	Plan Septembre 2016	Confort et sécurité accrue du travail en labo.	Réactivité du PO et budget disponible.
RFS, Crit 2, R 4	Envisager les possibilités de compléter le cursus avec les UE nécessaires à l'obtention de l'agrément en biologie clinique.		Plan Septembre 2017	Débouché supplémentaire dans le domaine de la santé pour nos diplômés.	Budget et politique globale du PO.

Nom et signature de la directrice



Noëlla MERTENS

Nom et signature du
coordonnateur de l'autoévaluation



Fabrice COLIANNI