

CALENDRIER ET PLAN DE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DES EXPERTS CURSUS « MARKETING »

COMMENTAIRE GÉNÉRAL

L'École Supérieure des Affaires, établissement de promotion sociale, organise le cursus en marketing depuis 1991. Au départ sous la forme d'un graduat, la transformation en bachelier s'opère à partir de 2008. Le titre de bachelier en marketing de l'enseignement de promotion sociale confère les mêmes effets de droit que celui de l'enseignement de plein exercice.

L'exercice d'évaluation, notamment les recommandations des experts, ont été reconnues positives et pertinentes par l'ensemble des parties prenantes du cursus.

En fonction de ses moyens, l'ESA a pu réfléchir et adopter plusieurs actions visant à répondre aux recommandations des experts. Ces actions sont présentées sous 3 axes dans la suite du document, à savoir :

- le développement de la démarche qualité et de l'implication des parties prenantes,
- le développement des ressources,
- l'accroissement de son ouverture sur le monde.

Les critères retenus pour déterminer le degré de priorité sont l'impact de l'action pour les étudiants et la facilité de mise en œuvre.

En outre, l'ESA estime que certains des points d'amélioration ou des recommandations qui lui ont été proposés ne relèvent pas, en totalité ou en partie, de son champ d'actions mais, devraient faire l'objet de réflexions au sein des instances qui régissent l'Enseignement de promotion sociale. Ces points d'amélioration ou recommandations sont répertoriés tels qu'énoncés dans le rapport final de synthèse :

- Chapitre 2
 - ✓ Points d'amélioration 1, 2, 3, 4, 5, 7 et 8
 - ✓ Recommandation 1 et 3
- Chapitre 3
 - ✓ Point d'amélioration 1
 - ✓ Recommandation 3
- Chapitre 4
 - ✓ Recommandation 6

AXE 1 – DÉVELOPPER LA DÉMARCHE QUALITÉ ET L'IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES

ACTION 1.1 – INSTITUTIONNALISER LA PRATIQUE DE L'ÉVALUATION DES ENSEIGNEMENTS PAR LES ÉTUDIANTS (EEE)

RECOMMANDATION(S)	DEGRÉ DE PRIORITÉ	DEGRÉ DE RÉALISATION	RESPONSABLE(S)	ÉCHÉANCE	RÉSULTAT ATTENDU
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Chapitre 1 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Point d'amélioration 2 ✓ Recommandation 3 ▪ Chapitre 4 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Point d'amélioration 2 ✓ Recommandations 1 et 2 	Très haute ¹	En cours	Directeur Coordonnateur de l'autoévaluation Chargé EEE	Démarche continue	Mise à disposition des chargés de cours des résultats des évaluations

ACTIONS SPÉCIFIQUES	DEGRÉ DE RÉALISATION	ÉCHÉANCE
▪ Répertorier les pratiques existantes pour les unités de formation par cursus	En cours	Juin 2012
▪ Se doter d'un logiciel ad hoc et se former à son utilisation	En cours	Juin 2012
▪ Construire et tester un questionnaire de base pour l'EEE	En cours	Juin 2012
▪ Fixer le calendrier de l'EEE par cours et/ou unité de formation	En cours	Juin 2012
▪ Pratiquer l'EEE	À planifier	Démarche continue

¹ Depuis plusieurs années, l'ESA estime que la pratique de l'EEE représente un outil à mettre à disposition des chargés de cours dans une optique constructive d'évolution de leur pratique. Toutefois, elle déplore le peu de moyens dont elle peut disposer pour mener à bien ce type de démarche.

ACTION 1.2 – AUGMENTER L'IMPLICATION DES ÉTUDIANTS ET DES CHARGÉS DE COURS DANS LA DÉMARCHE QUALITÉ

RECOMMANDATION(S)	DEGRÉ DE PRIORITÉ	DEGRÉ DE RÉALISATION	RESPONSABLE(S)	ÉCHÉANCE	RÉSULTAT ATTENDU
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Chapitre 1 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Point d'amélioration 1 ✓ Recommandation 2 ▪ Chapitre 3 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Points d'amélioration 2 et 5 ✓ Recommandations 2 et 4 ▪ Chapitre 4 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Point d'amélioration 3 ▪ Chapitre 5 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Recommandation 5 	Haute	En cours	Directeur Coordonnateur de l'autoévaluation	Démarche continue	Régularisation de la prise de mesures auprès des parties prenantes Accroissement de la récolte des avis des étudiants et des chargés de cours

ACTIONS SPÉCIFIQUES	DEGRÉ DE RÉALISATION	ÉCHÉANCE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participer aux formations du groupe de travail qualité du Conseil supérieur en vue d'acquérir les outils nécessaires à la réalisation d'enquêtes auprès des étudiants et des chargés de cours 	Terminée	Novembre 2011
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réaliser les enquêtes auprès des étudiants et des chargés de cours 	En cours	Selon le calendrier des évaluations par cursus
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Développer la diffusion d'informations sur les exercices d'évaluation 	En cours	Selon le calendrier des évaluations par cursus

ACTION 1.3 – UTILISER LES OUTILS D'ÉVALUATION INTERNE ET D'AMÉLIORATION CONTINUE DÉVELOPPÉS POUR L'EPS¹

RECOMMANDATION(S)	DEGRÉ DE PRIORITÉ	DEGRÉ DE RÉALISATION	RESPONSABLE(S)	ÉCHÉANCE	RÉSULTAT ATTENDU
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Chapitre 1 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Recommandation 1 	Moyenne	En cours	Directeur Coordonnateur de l'autoévaluation	Démarche continue	Amélioration de la formalisation de la démarche au sein de l'établissement

¹ EPS = Enseignement de promotion sociale.

AXE 2 – DÉVELOPPER LES RESSOURCES

ACTION 2.1 – ÉLABORER DES DÉFINITIONS DE FONCTION

- Élaborer les définitions de fonction pour :
 - ✓ le personnel administratif, éducatif et technique,
 - ✓ les coordonnateurs, chargés de projet,
 - ✓ les chargés de cours.

RECOMMANDATION(S)	DEGRÉ DE PRIORITÉ	DEGRÉ DE RÉALISATION	RESPONSABLE(S)	ÉCHÉANCE	RÉSULTAT ATTENDU
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Chapitre 4 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Point d'amélioration 2 ✓ Recommandations 2, 3 et 4 	Moyenne	En cours	Directeur Sous-directeur	Juin 2014	Description des postes Introduction d'évaluation des fonctions

ACTION 2.2 – AMÉLIORER L'INFORMATION QUANT À L'ACCESSIBILITÉ DE LA BIBLIOTHÈQUE

- Rédiger une note à inclure dans le dossier de rentrée des étudiants

RECOMMANDATION(S)	DEGRÉ DE PRIORITÉ	DEGRÉ DE RÉALISATION	RESPONSABLE(S)	ÉCHÉANCE	RÉSULTAT ATTENDU
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Chapitre 4 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Point d'amélioration 4 ✓ Recommandation 5 	Moyenne	En cours	Directeur	Septembre 2012	Incitation accrue des étudiants à se rendre en bibliothèque

ACTION 2.3 – ACTIVER 10 LICENCES « SPSS »

RECOMMANDATION(S)	DEGRÉ DE PRIORITÉ	DEGRÉ DE RÉALISATION	RESPONSABLE(S)	ÉCHÉANCE	RÉSULTAT ATTENDU
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Chapitre 4 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Point d'amélioration 5 ✓ Recommandation 5 	Très haute	Terminée	Directeur Chargé de cours de l'unité de formation « Études de marché et statistique appliquée » Attaché informaticien	Septembre 2011	Apprentissage et utilisation du logiciel par les étudiants

ACTION 2.4 – DÉVELOPPER L'UTILISATION DE L'E-LEARNING¹

RECOMMANDATION(S)	DEGRÉ DE PRIORITÉ	DEGRÉ DE RÉALISATION	RESPONSABLE(S)	ÉCHÉANCE	RÉSULTAT ATTENDU
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Chapitre 4 ✓ Point d'amélioration 6 ✓ Recommandation 6 	Haute	En cours	Directeur Coordonnateur langues Attaché informaticien	Démarche continue	Introduction d'une plateforme d'e-learning en support des cours

ACTIONS SPÉCIFIQUES	DEGRÉ DE RÉALISATION	ÉCHÉANCE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apprentissage du fonctionnement de la plateforme par les administrateurs ▪ Découvrir des fonctionnalités nouvelles 	En cours	Démarche continue
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Traduire la plateforme² au fur et à mesure de l'utilisation des outils qui y sont proposés 	En cours	Démarche continue
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rédiger un mode d'emploi simplifié 	Terminée	Mai 2011
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Améliorer et développer le mode d'emploi 	En cours	Démarche continue
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diffuser les informations sur les outils utilisables aux chargés de cours et au personnel administratif, éducatif et technique 	Terminée	Mai 2011
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diffuser les informations sur les nouvelles fonctionnalités disponibles aux chargés de cours et au personnel administratif, éducatif et technique 	En cours	Mai 2012 Démarche continue

¹ La plateforme d'apprentissage « Smartschool » à l'ESA est effectivement active depuis septembre 2011. Essentiellement utilisée par les chargés de cours en langues et pour l'encadrement des stages, la plateforme permet de transmettre plus facilement divers documents aux étudiants, de proposer des exercices supplémentaires, de pratiquer de la pédagogie différenciée et de l'évaluation sommative tout au long de l'unité de formation. Toutefois, il faudra encore du temps pour atteindre une utilisation optimale.

² Plateforme néerlandophone

ACTION 2.5 – UNIFORMISER LA FORME DES SUPPORTS DE COURS

RECOMMANDATION(S)	DEGRÉ DE PRIORITÉ	DEGRÉ DE RÉALISATION	RESPONSABLE(S)	ÉCHÉANCE	RÉSULTAT ATTENDU
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Chapitre 3 ✓ Point d'amélioration 6 ✓ Recommandation 5 	Moyenne	À planifier	Directeur Coordonnateur de l'autoévaluation Chargé de cours des unités de formation en communication	-	Amélioration de la disponibilité et de la présentation des supports de cours

ACTIONS SPÉCIFIQUES	DEGRÉ DE RÉALISATION	ÉCHÉANCE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Référencer les supports disponibles 	À planifier	-
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Créer un document modèle pour la présentation des supports de cours 	À planifier	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rédiger une note avec les règles d'usage pour la rédaction de supports de cours et la diffuser 	À planifier	-
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inciter les chargés de cours à mettre à disposition leurs supports 	À planifier	-

AXE 3 – ACCROÎTRE SON OUVERTURE SUR LE MONDE

ACTION 3.1 – PROCÉDER À UNE ÉTUDE DE NOTORIÉTÉ ET D'IMAGE DE L'ESA PAR LE BIAIS D'UNE ÉTUDE DE CAS

RECOMMANDATION(S)	DEGRÉ DE PRIORITÉ	DEGRÉ DE RÉALISATION	RESPONSABLE(S)	ÉCHÉANCE	RÉSULTAT ATTENDU
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Chapitre 2 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Point d'amélioration 6 ✓ Recommandation 5 ▪ Chapitre 5 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Points d'amélioration 1 et 2 ✓ Recommandations 1 et 2 	Haute	En cours À répéter sur plusieurs organisations de l'unité de formation	Directeur Chargé de cours de l'unité de formation « Études de marché et statistique appliquée »	Juin 2016	Renforcement de la notoriété et positionnement de l'image de l'ESA auprès des parties prenantes et des partenaires potentiels

ACTION 3.2 – IDENTIFIER ET RÉPONDRE À DES BESOINS EN MARKETING DANS LA ZONE DE CHALANDISE DE L'ESA

RECOMMANDATION(S)	DEGRÉ DE PRIORITÉ	DEGRÉ DE RÉALISATION	RESPONSABLE(S)	ÉCHÉANCE	RÉSULTAT ATTENDU
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Chapitre 2 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Point d'amélioration 6 ✓ Recommandation 5 ▪ Chapitre 5 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Points d'amélioration 1, 2 et 3 ✓ Recommandations 1 et 3 	Haute	En cours	Directeur Chargé de cours de l'unité de formation « Études de marché et statistique appliquée » Chargé de relations publiques	Démarche continue	Renforcement de la notoriété et positionnement de l'image dans le tissu socio-économique régional

ACTION 3.3 – POURSUIVRE L’INVITATION D’ACTEURS DE DIFFÉRENTS SECTEURS DU MONDE SOCIO-ÉCONOMIQUE¹

- Six intervenants extérieurs de différents secteurs d’activité sont invités à chaque organisation de l’unité de formation « Marketing opérationnel »
- Les intervenants varient d’une organisation à l’autre en fonction de l’actualité

RECOMMANDATION(S)	DEGRÉ DE PRIORITÉ	DEGRÉ DE RÉALISATION	RESPONSABLE(S)	ÉCHÉANCE	RÉSULTAT ATTENDU
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Chapitre 2 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Point d’amélioration 6 ✓ Recommandation 5 ▪ Chapitre 5 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Points d’amélioration 1, 2 et 3 ✓ Recommandations 1 et 3 	Très haute	En cours	Directeur Chargés de cours de l’unité de formation « Marketing opérationnel »	Démarche continue	Renforcement de la notoriété et positionnement de l’image dans le tissu socio-économique régional

ACTION 3.4 – MAINTENIR LA COLLABORATION AVEC AVONDSCHOOL-OOSTENDE

RECOMMANDATION(S)	DEGRÉ DE PRIORITÉ	DEGRÉ DE RÉALISATION	RESPONSABLE(S)	ÉCHÉANCE	RÉSULTAT ATTENDU
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Chapitre 5 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Point d’amélioration 4 ✓ Recommandation 4 	Moyenne	En cours	Directeur Coordonnateur langues	Démarche continue	Échanges linguistiques, sociaux et culturels

¹ Dans le cadre de l’unité de formation « marketing opérationnel »

ACTION 3.5 – MAINTENIR L'ADHÉSION AU PROJET GRUNDTVIG

RECOMMANDATION(S)	DEGRÉ DE PRIORITÉ	DEGRÉ DE RÉALISATION	RESPONSABLE(S)	ÉCHÉANCE	RÉSULTAT ATTENDU
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Chapitre 5 ✓ Point d'amélioration 4 ✓ Recommandation 4 	Haute	En cours	Directeur Coordonnateur langues	Août 2013	Échanges linguistiques, sociaux et culturels

ACTIONS SPÉCIFIQUES	DEGRÉ DE RÉALISATION	ÉCHÉANCE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Remplir le formulaire de candidature 	Terminée	Février 2011
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participer à la première réunion, en Espagne, pour l'organisation du projet et des « mobilités » 	Terminée	Octobre 2011
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Présenter le projet aux étudiants de l'ESA 	Terminée	Novembre 2011
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Créer et suivre un groupe « Facebook » et un site internet pour le projet 	En cours	Échéance du projet
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Répartir les tâches à réaliser par les étudiants et autres acteurs du projet 	En cours	Janvier 2012
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organiser une conférence de presse 	En cours	Janvier 2012
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Échanger et répartir les tâches avec les responsables de chaque pays participant 	En cours	Échéance du projet
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Créer un formulaire de suivi et d'évaluation des tâches 	En cours	Mars 2012
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se rendre dans les pays ayant adhéré au projet 	Mai 2012 en Estonie et Lettonie Septembre 2012 en Finlande Février 2013 en Croatie Mai 2013 en Espagne	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Préparer l'accueil en Belgique 	Août 2013	

ACTION 3.6 – MAINTENIR L'ADHÉSION AU PROJET « NETINVET »

Les représentants d'institutions de 10 états de l'Union européenne ont développé un référentiel commun de certification en commerce international (par unités de compétence).



L'objectif est de favoriser la mobilité des étudiants, notamment en matière de stage. L'ESA a adhéré au projet en 2008. Dans une première phase, l'école a accueilli 4 stagiaires français BTS commerce international, pour lesquels elle a organisé les stages dans des entreprises bruxelloises et namuroises. La seconde phase a consisté en l'ouverture d'un bachelier en commerce extérieur en septembre 2010. Dans une troisième phase, les établissements d'enseignement supérieur et les organismes professionnels des 10 états ont créé, pour pérenniser le projet, une plateforme d'échange appelée « NETINVET » (Association loi 1901 de droit français). Le directeur de l'ESA occupe le mandat belge au Conseil d'administration jusqu'en juin 2013.

RECOMMANDATION(S)	DEGRÉ DE PRIORITÉ	DEGRÉ DE RÉALISATION	RESPONSABLE(S)	ÉCHÉANCE	RÉSULTAT ATTENDU
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Chapitre 5 ✓ Point d'amélioration 4 ✓ Recommandation 4 	Moyenne	En cours	Directeur	-	Appui à la mobilité des étudiants

Ylfete BILALI
Coordonnatrice de l'auto-évaluation

Marc FIEVET
Directeur