

# IFOSUP

Institut de Formation Supérieure  
Ville de Wavre



# IFOSUP

Institut de Formation Supérieure  
Ville de Wavre

## **PLAN D' ACTIONS** Faisant suite à l'évaluation du bachelier Marketing

IFOSUP – Juin 2022

## Introduction

Le 30 novembre et le 1er décembre 2020, dans le cadre de l'évaluation des programmes du cluster Business et coopération, notre bachelier en marketing a bénéficié de l'évaluation d'un comité d'experts de l'AEQES.

Comme prévu dans la procédure, suite à cette visite et à la diffusion d'un rapport d'évaluation, un plan de suivi résultant d'une démarche collective interne a été coordonné par l'équipe qualité de l'IFOSUP.

Le plan de suivi proposé ici tient compte à la fois des recommandations du comité d'experts ainsi que des axes déjà formulés dans le rapport d'autoévaluation soumis à l'AEQES en juin 2020. Ce dernier rapport avait été alimenté par une enquête ayant mobilisé toutes les parties prenantes du programme, et SWOT animées par la coordination qualité.

Citons ici quelques points du programme relevés par les experts dans leur rapport d'évaluation.

### **Parmi les forces principales le rapport des experts mentionne :**

- *Satisfaction globale des étudiants sur l'organisation des cours, les matières enseignées et la compétence des enseignants*
- *Personnels enseignant et administratif disponibles, approche humaniste de l'enseignement*
- *Structure en plein redéploiement : nouvelle direction, renouvellement à court terme d'une grande partie du corps enseignant*
- *Formation qui s'inscrit dans les visées de la promotion sociale*

### **Parmi les opportunités, le rapport des experts relève**

- *Nouvelle direction (stabilité)*
- *Solutions pour l'intranet et le site internet*
- *Mise en place d'une communication externe modernisée*

Les actions proposées dans ce plan de suivi cherchent à **répondre aux points d'attention** soulevés par les experts, à savoir

- *Manque de relations avec le secteur professionnel (alumni, entreprises qui accueillent les stagiaires ou engagent les diplômés),*

- *Outils d'évaluation de la qualité restent en développement*
- *Le programme n'est plus en phase avec les besoins des entreprises*
- *Sites internet/intranet désuets*
- *Pas d'association d'anciens étudiants qui pourraient être ambassadeurs de la formation*
- *Le plan d'action ne prévoit pas de timing pour les différents projets à réaliser*

mais vise également à **être en cohérence avec la vision stratégique de notre école** et des décisions qui en découlent, réactualisées chaque année en comité de pilotage, afin de réaliser notre politique d'amélioration continue.

La direction et l'équipe qualité remercient le comité d'experts, formé par Jacques Rogister (président des experts), Maxime Wanet (expert étudiant), Elizabeth Gardère (experte paire), Alain Piekarek (Expert pair et de la profession) pour les échanges cordiaux et constructifs pendant la visite et pour la pertinence de leur rapport.

## Axes de travail

Dans une perspective large et contextualisée, et afin d'être en adéquation avec nos enjeux stratégiques<sup>1</sup> et au regard de nos moyens, il nous a semblé prioritaire de privilégier certaines actions rejoignant les recommandations des experts :

- *Communication externe renforcée par un nouveau site internet*
- *Simplification du processus de stage*
- *Pérenniser l'évaluation des enseignements*
- *Des infos pratiques liées à la section, mieux adaptées*
- *Un programme davantage en adéquation avec le monde professionnel*
- *Réalisation d'un nouveau site Intranet*
- *Créer un réseau "Alumni"*

---

<sup>1</sup> Notre vision stratégique est disponible à partir de notre site internet – rubrique qualité

D'autres ferons l'objets d'actions aux échéances plus larges

## Plan d'action

Travaillant sur un **plan établi et actualisé sur une base annuelle**, il nous a semblé cohérent en terme de pilotage d'introduire nos **axes de travail en parallèle à nos actions**. Cette vision a pour but d'aider le lecteur à resituer les objectifs de travail en cours dans une **perspective d'ensemble** s'inscrivant dans une **temporalité plus longue**.

À destination du public, ce document se veut compréhensible pour un lecteur novice découvrant l'école, notamment les nouveaux étudiants. Nous avons choisi d'établir par axe stratégique la synthèse des actions entreprises à l'IFOSUP avec leur priorisation, leur échéance et leur indicateur de suivi.

Suite à notre participation au projet pilote d'audit institutionnel et dans une perspective plus large à l'établissement, un **tableau de bord de pilotage global et par section** nous a permis de mener plus efficacement l'organisation de nos actions actuelles et futures et constitue un outil de gestion pérenne. **Ce plan d'action institutionnel est disponible à partir de notre site web.**

## AXE STRATÉGIQUE

### Améliorer l'insertion socio-professionnelle des étudiants

#### Finalités

Les objectifs opérationnels ci-après et les actions qui en découlent visent à répondre à un triple objectif :

- Garantir à nos étudiants une formation préparant au mieux à un métier dont le profil est clairement défini. L'enjeu est de former des adultes qui identifient les **compétences spécifiques liées au métier** ;

- Impliquer les entreprises dans l'IFOSUP en **accentuant la communication** vers / avec les **entreprises** sur nos formations, stagiaires, étudiants sortants, ... etc et en invitant l'entreprise au sein de l'établissement ;
- Effectuer un suivi systématique des étudiants diplômés et ainsi **créer une communauté** autour de l'IFOSUP et par là même un réseau pour les stages et le recrutement.

## Objectif opérationnel >> un programme davantage en adéquation avec le monde professionnel

Recommandations des experts (constats)	Objectif.s et description des actions	Degré de priorité * / ** / ***	Responsable(s) et personnes impliquées dans le projet	Degré de réalisation/écoulement(s)	Résultats attendus / Indicateurs de suivi	Conditions de réalisation
<p><i>Créer une dynamique d'actualisation du programme dans les possibilités offertes par le dossier pédagogique (20 % d'autonomie)</i></p> <p>-----</p> <p><i>Améliorer la communication externe pour promouvoir le programme tant auprès</i></p>	<p><b>3 actions</b> visant à davantage répondre aux réalités du monde professionnel et à l'impliquer davantage dans le cursus sont définies :</p> <p>1. Exploiter les heures d'autonomie afin de compléter le cursus avec des compétences</p>	***	<p>Responsable du projet : Coordination qualité</p> <p>Personnes impliquées : Tous les enseignants de la section</p>	<p>&gt; Octobre 2021 : finalisation du document avec les projets de l'année des enseignants</p> <p style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></p> <p>&gt; Fin novembre 2021 transmission</p>	<p>Document reprenant toutes les actions entreprises par cours, avec des indications claires de calendrier, objectif et contenus.</p> <p>Evaluation des actions visant à être en adéquation avec</p>	<p>Descriptifs des actions transmis par les enseignants de la section dans les groupes teams</p> <p>Marketing (par année scolaire) par les</p>

<p><i>des futurs étudiants que du monde économique.</i></p>	<p>en adéquation avec les exigences du terrain</p>			<p>des actions programmées aux étudiants de la section via le groupe TEAMS</p> <p style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></p>	<p>le monde professionnel via le formulaire de fin de cursus</p>	<p>coordinateurs de section</p>
<p>----- <i>Faire évoluer le dossier pédagogique, notamment en laissant plus de place au marketing digital, aux services, et à l'international, et profiter de la faculté laissée aux établissements d'adapter une partie du contenu du dossier pédagogique.</i></p>	<p>2. Utiliser les <b>expériences professionnelles</b> des étudiants dans le cadre des cours</p> <p>3. Faire participer des <b>intervenants extérieurs</b> dans le cadre des cours *</p>					

**Objectif opérationnel >> Entretien / se faire connaître auprès des entreprises, monde associatif wavrien**

Recommandations des experts	Objectif.s et description des actions	Degré de priorité * / ** / ***	Responsable(s) et personnes impliquées dans le projet	Degré de réalisation/échéance(s)	Résultats attendus / Indicateurs de suivi	Conditions de réalisation
<p><i>Favoriser les partenariats de façon à renforcer les entrées en formation.</i></p> <p><i>Mettre en place des outils permettant d'être (re)connu au sein du tissu économique de la région et utiliser cette reconnaissance</i></p>	<p>Lien avec le monde professionnel dans le cadre du stage et de la réalisation du TFE.</p> <p><b>Partenariat IFOSUP avec les entreprises Wavriennes ;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Renforcer notre ancrage « Wavrien » ;</li> </ul>	***	Jeanine Vanesse (coordinatrice de section)	<p>Prise de contact avec Luciana Delhez (Economie et Tourisme – Ville de Wavre)</p> <p>Octobre 2021</p> <p style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></p> <p>1er Décembre 2021 &gt; élaboration d'un plan d'action visant</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Donner à nos étudiants la possibilité de réaliser leurs différents projets dans une entreprise de proximité dotée d'un environnement leur permettant de mener à bien leurs projets entrepreneuriaux;</li> <li>Mettre à disposition de nos étudiants une banque de données des</li> </ul>	

<p><i>pour valoriser les stages et les TFE.</i></p>	<p><b>Partenariat IFOSUP-Azimut<sup>1</sup> ;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dans le cadre du stage de nos étudiants et de la réalisation de leur TFE.</li> </ul> <p>L'objet du « partenariat » :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le ou les stages que nos étudiants doivent effectuer dans le cadre de leur cursus ;</li> <li>• Le travail de fin d'études de nos étudiants</li> </ul> <p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Renforcer nos liens avec les entreprises ;</li> </ul>			<p>à mettre en place une collaboration avec la ville de Wavre pour une passerelle Ecole/Entreprises Wavriennes</p> <p style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></p>	<p>entreprises désireuses de collaborer avec IFOSUP;</p>	
---	--	--	--	---	--	--

<sup>1</sup> <https://academie.azimut-entreprendre.be/> Azimut est une coopérative d'activités visant à apporter un soutien pratique aux candidats entrepreneurs et aux porteurs de projets pour la concrétisation de leur projet.



<i>Créer un <b>sentiment d'appartenance</b> à l'Institut de façon à garder le contact avec les alumni (réseau, formation continuée, annuaire des anciens.)</i>	Réalisation d'un intranet avec rubrique dédiée " <b>alumni</b> "	*	Ville de Wavre	Septembre 2022	Base de données	Site Intranet
--	--	---	----------------	----------------	-----------------	---------------

## AXE STRATÉGIQUE

### Maintenir/augmenter la population scolaire

#### Finalités

Les actions ci-après visent à mettre en place **différents dispositifs pédagogiques** permettant de **mener l'étudiant au maximum de ses possibilités** et ainsi **favoriser la réussite**.

**Objectif opérationnel >> Augmenter le nombre de diplômés**

Recommandations des experts	Objectif.s et description des actions	Degré de priorité * / ** / ***	Responsable(s) et personnes impliquées dans le projet	Degré de réalisation/écoulement(s)	Résultats attendus / Indicateurs de suivi	Conditions de réalisation
<i>Créer une dynamique d'actualisation du programme dans les possibilités offertes par le dossier pédagogique (20 % d'autonomie)</i>	Nouvelles consignes / suivi des étudiants pour leur épreuve intégrée >> Mise à jour des consignes EI	***	Responsable du projet : Olivier Martens et Jeanine Vanesse Personnes impliquées : Tous les professeurs de la section ("spécialistes")	Octobre 2021 <input checked="" type="checkbox"/>	Document reprenant les consignes à distribuer aux étudiants via TEAMS	Groupe teams Marketing
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réévaluation de la procédure de stage :</li> <li>Enquêtes auprès des étudiants</li> </ul>	**	Enseignants en charge des stages	(enquête) Juin 2021 <input checked="" type="checkbox"/>	Résultats des enquêtes démontrant la bonne	Groupe teams Marketing

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Création d'un organigramme permettant de clarifier la procédure</li> <li>• Ajout d'un plan du rapport demandé (aide à la rédaction)</li> <li>• Abandon des questionnaires pré et post stages jugés redondants</li> </ul>		Coordinatrice pédagogique	(organigramme) Septembre 2021 <input checked="" type="checkbox"/>	compréhension du processus	
--	---	--	---------------------------	---	----------------------------	--

## AXE STRATÉGIQUE


### Renforcer l'identité et la spécificité promotion sociale

#### Finalités

Afin de mieux **promouvoir l'image de l'IFOSUP vers l'extérieur**, un travail a été engagé en partenariat avec notre PO et le service Communication de la Ville de Wavre sur la refonte de notre identité visuelle.

Ce travail s'est concrétisé par un nouveau logo puis par un nouveau site internet, **outil de communication externe** indispensable sur l'accessibilité de l'enseignement de Promotion Sociale (Prix, horaire) en général et sur notre offre de formation professionnalisante et qualifiante afin de valoriser nos BES, BACS et techniciens plus particulièrement.

## Objectif opérationnel >> Communication externe améliorée via un nouveau site Internet

Recommandations des experts	Objectif.s et description des actions	Degré de priorité * / ** / ***	Responsable(s) et personnes impliquées dans le projet	Degré de réalisation/échéance(s)	Résultats attendus / Indicateurs de suivi	Conditions de réalisation
S'engager dans le projet de site internet de la Ville de Wavre et le développement de l'intranet (Teams) de façon à améliorer l'image de l'Institut et son efficacité en matière de techniques d'information et de communication.	Réalisation d'une nouvelle identité visuelle et d'un nouveau site Internet	***	Workshop identité visuelle : Agence "Hugggy" Ville de Wavre Direction Directrice adjointe Coordonnateurs qualités  Site Internet : Ville de Wavre	Septembre 2021  <input checked="" type="checkbox"/>	Nouveau "logo" pour l'IFOSUP Wavre  <small>Institut de Formation Supérieure Ville de Wavre</small> Nouveau site Internet <b>www.ifosup.wavre.be</b>	Site Internet en ligne

Réalisation d'un nouveau site Intranet	**	Ville de Wavre	Septembre 2022		Site Intranet en ligne
--	----	----------------	----------------	--	------------------------

## Finalités

L'IFOSUP souhaite **renforcer sa communication interne**, intention initiée en 2020 par la mise en place d'une plateforme commune (Teams). Outre les spécificités propres à la Promotion sociale (valorisation des compétences acquises, étalement possible du cursus, ...), l'IFOSUP souhaite fournir le plus d'informations possibles **sur l'organisation du cursus marketing** (TFE, stages, langues, débouchés, ...).

## Objectif opérationnel >> Amélioration de la communication interne

Recommandations des experts	Objectif.s et description des actions	Degré de priorité * / ** / ***	Responsable(s) et personnes impliquées dans le projet	Degré de réalisation/échéance(s)	Résultats attendus / Indicateurs de suivi	Conditions de réalisation
Communiquer davantage sur la VAE et les possibilités de modularités et d'étalement du programme.	Des infos pratiques liées à la section clarifiées et adaptées via la création d'une	***	Responsable du projet : Coordination qualité	>> Début septembre 2021 – Détermination des contenus par les profs de la section	Document disponible à destination des	Descriptifs des cours transmis par les enseignants de la section

	brochure propre au bac marketing (action qui sera ensuite pérennisée aux autres sections du supérieur)		Personnes impliquées : Tous les	<input checked="" type="checkbox"/>	étudiants à partir du groupe Teams  Document disponible à	
			enseignants de la section	>> 15 octobre 2021 – Finalisation du document par les enseignants de la section  <input checked="" type="checkbox"/>  >>Entre le 15 octobre et le 31 octobre Mise en page du document "Informations pratiques" par la	destination des étudiants à partir du site intranet de l'IFOSUP	Groupe teams Marketing  Création de l'intranet à destination des étudiants

				coordination qualité <input checked="" type="checkbox"/> >> Début novembre 2021 – distribution du document "Informations"		
--	--	--	--	--	--	--

## AXE STRATÉGIQUE

### Maintenir/renforcer la gestion de la qualité

#### Finalités

L'IFOSUP souhaite davantage **communiquer sur l'importance de l'évaluation de nos enseignements par les étudiants via des formulaires** (EEE). Il conviendrait de systématiser l'envoi du formulaire à chaque fin de modules de cours et de procéder à un retour plus systématique auprès des enseignants à des moments fixés dans le calendrier scolaire et communiqué aux enseignants.

#### Objectif opérationnel >> Maintenir une évaluation continue de nos pratiques

Recommandations des experts	Objectif.s et description des actions	Degré de priorité * / ** / ***	Responsable(s) et personnes impliquées dans	Degré de réalisation/ échéance(s)	Résultats attendus / Indicateurs de suivi	Conditions de réalisation

			<b>le projet</b>			
--	--	--	------------------	--	--	--



<p><b><i>Renforcer et soutenir les missions de la cellule qualité : recherche proactive d'information, formalisation du traitement de l'information.</i></b></p>	<p>Pérenniser les Évaluation des enseignements par les étudiants (EEE)</p> <p>Modifier le formulaire initialement conçu de manière à avoir un seul formulaire pour toutes les sections</p> <p>Comment gérer l'envoi systématique par email ou Teams du lien aux étudiants à chaque fin de formation ? &gt;&gt; comment automatiser ?</p> <p>Problématique de qui va avoir accès aux résultats des EEE</p>	<p>***</p>	<p>Responsable du projet : Direction Coordination qualité Coordination pédagogique</p> <p>Personnes impliquées : Support technique</p>	<p>Octobre 2021 : Adaptation technique du formulaire (1 formulaire pour ttes les sections)</p> <p>Novembre 2021 : procédure technique permettant l'envoi systématique des formulaires à la fin de chaque module de cours</p>	<p>Envoi systématique des EEE à chaque fin de modules</p> <p>Augmentation du taux de réponse aux EEE</p> <p>Analyse de la part de la Direction et retour systématique auprès des enseignants de la section</p>	<p>Gestion systématique de l'envoi de formulaire à partir de la plateforme TEAMS</p>
--	---	------------	--	--	--	--

	Récolte d'informations : Entreprise	Cfr "Lien avec le monde professionnel dans le cadre du stage et de la réalisation du TFE."
	Récolte d'informations : Etudiants diplômés	Cfr "Base de données alumni"