



Agence pour l'Évaluation de
la Qualité de l'Enseignement Supérieur

RAPPORT D'ÉVALUATION CONTINUE

Cluster Business et Coopération

Bachelier en Marketing

Institut Provincial d'Enseignement de
Promotion Sociale Seraing Supérieur,
(IPEPS Seraing)

Chaymae KARMOUS
Charlotte POURCELOT
Jean TONDEUR

22 décembre 2021

Table des matières

Business et Coopération- Institut Provincial d'Enseignement de Promotion Sociale Seraing Supérieur.....	3
Critère A.....	7
Critère B.....	10
Critère C.....	13
Conclusion	15
Droit de réponse de l'établissement.....	16

Business et Coopération- Institut Provincial d'Enseignement de Promotion Sociale Seraing Supérieur

Contexte de l'évaluation

L'Agence pour l'Évaluation de la Qualité de l'Enseignement Supérieur (AEQES) a procédé en 2020-2021 à l'évaluation continue du cluster « Business et Coopération ». Cette évaluation se situe dans la continuité de l'évaluation précédente de ce cluster, organisée en 2010-2011 et en 2015-2016.

Dans ce cadre, Mme Chaymae KARMOUS, Mme Charlotte POURCELOT et M. Jean TONDEUR, mandatés par l'AEQES et accompagnés par un membre de la Cellule exécutive, ont effectué le 26 octobre 2020, une visite d'évaluation à distance à l'Institut Provincial d'Enseignement de Promotion Sociale (IPEPS) Seraing Supérieur. Le présent rapport rend compte des conclusions auxquelles sont parvenus les experts après la lecture du dossier d'avancement remis par l'entité et à l'issue des entretiens, des observations réalisées in situ et de la consultation des documents mis à disposition. Bien que l'objet de la présente évaluation continue soit le bachelier en Marketing, la visite (et le rapport qui en découle) ne constitue pas une nouvelle évaluation complète du programme ; elle vise à mettre en lumière l'état de réalisation du plan d'action établi suite à la visite de 2010-2011 et de 2015-2016 ainsi qu'un ensemble de recommandations en vue de l'amélioration de la culture qualité. En ce sens, le rapport comporte des éléments spécifiques au programme ainsi que des recommandations plus générales sur la gestion du programme, la démarche qualité qui s'y rapporte et la culture qualité.

Le comité des experts tient à souligner la parfaite coopération de la coordination qualité et des autorités académiques concernées à cette étape du processus d'évaluation. Ils désirent aussi remercier les membres de la direction, les membres du personnel enseignant et les étudiants qui ont participé aux entrevues et qui ont témoigné avec franchise et ouverture de leur expérience.

Composition du comité¹

- Chaymae KARMOUS, experte étudiante
- Charlotte POURCELOT, experte de l'éducation
- Jean TONDEUR, expert pair

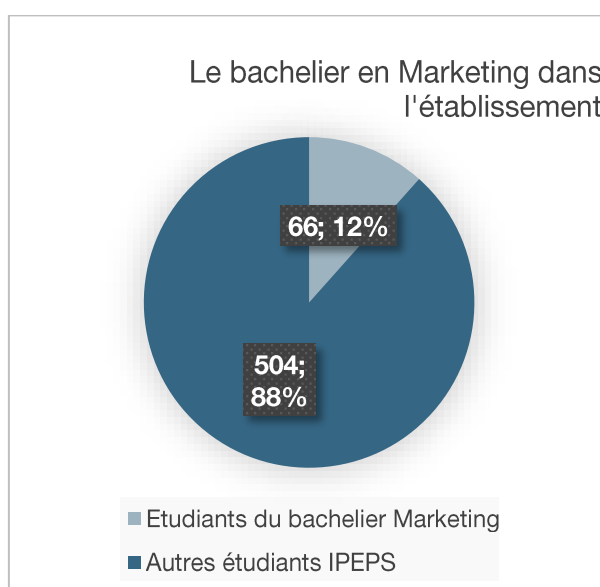
¹ Un résumé du *curriculum vitae* des experts est disponible sur le site internet de l'AEQES : http://aeqes.be/experts_comites.cfm

Présentation de l'établissement et du programme évalué

L'Institut Provincial de Promotion Sociale (IPEPS) de Seraing dépend de la province de Liège -dont le conseil provincial en est le pouvoir organisateur-et fait partie du réseau du Conseil des Pouvoirs organisateurs de l'Enseignement Officiel Neutre Subventionné (CPEONS.)

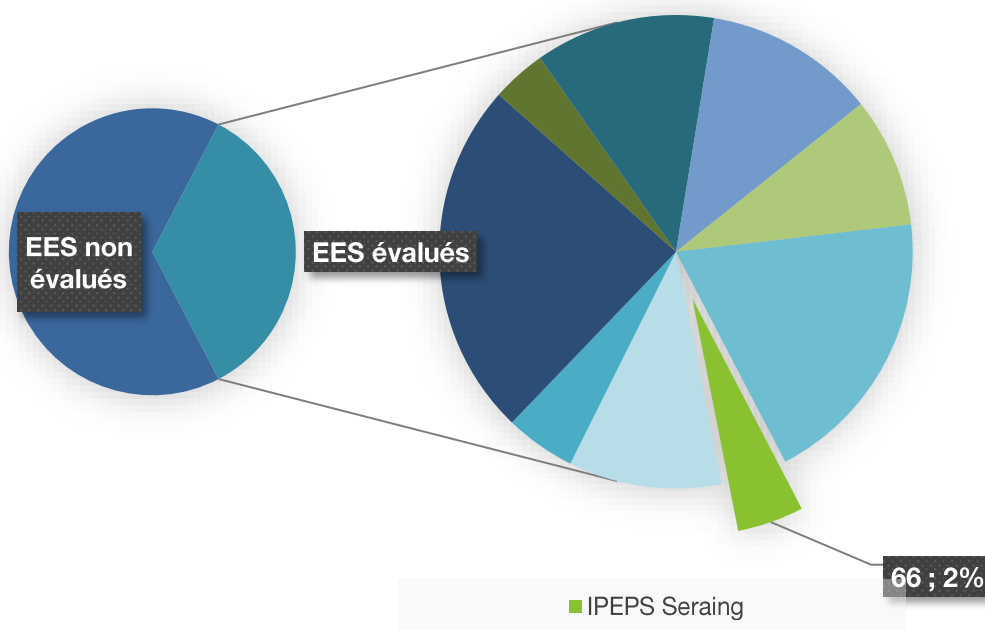
Outre le bachelier en Marketing, qui fait l'objet du présent rapport, l'IPEPS Seraing forme des étudiants dans deux secteurs prioritaires par rapport au tissu industriel local, à savoir : le secteur économique (bacheliers en Comptabilité et Informatique de Gestion) et le secteur technique (bacheliers en Électromécanique et Techniques graphiques).

En 2018-2019, les étudiants du bachelier en Marketing représentaient environ 12% des étudiants de l'établissement².



² Source pour les données chiffrées : DAE des établissements et base de données SATURN, année de référence 2018-2019. Le graphique « Les étudiants du bachelier Marketing en FWB » fait la distinction entre les établissements dispensés d'évaluation dans le cadre de la phase pilote de l'AEQES et les établissements évalués en 2020-2021.

Les étudiants du bachelier
Marketing
en FWB



Introduction : principales évolutions de contexte depuis l'évaluation initiale

La pandémie de Covid-19 a inévitablement compliqué la rédaction et la collecte de données nécessaire à l'élaboration du dossier d'avancement qui a été remis en juin 2020 et confié au comité d'expertise cet automne. Ce dernier présente entre autres les différents changements opérés, au niveau du contexte, ces cinq dernières années, et notamment :

1. Le renouvellement de la direction en avril 2019 puis en novembre 2019 ;
2. La prise de fonction d'une nouvelle coordinatrice qualité, également enseignante dans la section, en septembre 2018 ;
3. Le renouvellement de l'équipe pédagogique de la section entre 2017 et 2020, marqué par des départs successifs dus à des problèmes de santé, d'adéquation avec les missions à mener et de rémunération notamment ;
4. La modification du dossier pédagogique qui comprend de nouveaux horaires, un enchaînement différent des Unités d'Enseignement (UE), et un enrichissement du contenu des cours.

Les avancées notables présentées dans le dossier d'avancement de l'établissement et qui visent en particulier à structurer la démarche qualité et à renforcer les enseignements, traduisent néanmoins une certaine fragilité de la section, surtout au regard : 1- du faible nombre d'inscrits dans la section, notamment par manque de visibilité de celle-ci et donc, du faible nombre de diplômés ; 2- du turnover important au sein de l'équipe de direction et de l'équipe pédagogique.

Le présent rapport a donc pour objectifs d'apprécier la démarche d'amélioration continue et la culture qualité à l'œuvre dans l'établissement, dans une perspective d'amélioration continue, et de proposer à l'établissement des recommandations pour l'aider à bonifier son propre plan d'action d'après les suggestions formulées en 2015-2016.

Pour finir, le comité souligne l'efficacité de la communication et de l'information au travers des documents complémentaires transmis, ainsi que la clarté et l'honnêteté avec laquelle les difficultés et freins rencontrés ont été exposés et la bonne volonté de la direction et de la coordinatrice qualité pour tenter d'y remédier. Les membres du comité désirent également remercier les différents acteurs qu'ils ont rencontrés et qui leur ont permis de mener à bien leur mission d'évaluation.

Critère A

L'établissement/l'entité s'est engagé(e) dans une démarche d'amélioration continue adaptée à ses objectifs et s'appuyant sur des choix motivés, notamment en regard des recommandations de l'évaluation externe. Cette démarche est explicite et se fait avec la participation des parties prenantes, internes et externes à l'établissement/l'entité.

CONSTATS ET ANALYSES

- 1 Depuis la précédente évaluation, plusieurs priorités ont marqué les démarches menées par les équipes directionnelle et enseignante qui se sont emparées des actions suggérées par le comité d'experts. À titre d'exemples, celles qui ont trait aux relations avec le monde socio-économique se sont largement développées. Les étudiants se voient réaliser des actions concrètes pour le compte d'entreprises concernées par les Unités d'Enseignement (UE) « Recherche documentaire et études de marché », « Laboratoire d'études de marché et statistique » et « Stratégie de communication marketing ». Les équipes se sont également penchées sur la notion d'innovation pédagogique et réfléchissent à la question de la créativité en formation. La communication avec les étudiants fait également l'objet de préoccupations et tend à être améliorée. S'agissant enfin du public ciblé par le bachelier Marketing, des enquêtes ont été réalisées dans le but de mieux connaître ses caractéristiques, ce qui représente une forte plus-value à exploiter pour attirer davantage d'étudiants au sein de la filière et adapter les différents dispositifs d'aide à la réussite aux profils des apprenants.
- 2 La gestion de la qualité s'effectue principalement de manière informelle, ce qui semble adapté au vu du nombre réduit d'étudiants : c'est-à-dire que les apprenants participent à cette démarche en verbalisant leurs difficultés et leurs souhaits à la coordinatrice qualité qui est également leur chargée de cours principale. Des délégués étudiants ont également été désignés pour porter la parole de leurs camarades et favoriser la communication interne. Quant à la coordinatrice qualité, son rôle de relais consiste notamment à recenser les désidératas des apprenants, les transmettre à la direction et rechercher des solutions. Le référent de section, rôle récemment créé et dont les sept missions sont formalisées et définies en annexe du dossier d'avancement, est impliqué dans l'élaboration et l'application du plan d'action. Cette charge de référent de section a été confiée à la coordinatrice qualité.
- 3 Les outils formalisés et diffusés dans le cadre de la gestion de la qualité sont le « questionnaire qualité étudiant » (transmis chaque année dans le cadre des Évaluations des Enseignements par les Étudiants), le « questionnaire enseignant » (diffusé à l'occasion de l'évaluation AEQES), le « questionnaire lieux de stage » (distribué après chaque stage) : ainsi les trois parties sont sondées. Ces enquêtes sont complémentaires et alimentent une réflexion collective sur la qualité de la formation dispensée. Le « questionnaire qualité étudiant » vise à collecter un avis sur l'organisation générale de la formation. Dans une démarche d'amélioration continue, ce dernier est complété par une enquête (de type Évaluation des enseignements par les étudiants) propre à chaque UE, qui a pour but de recenser

l'avis des étudiants sur le contenu du cours, la méthode d'enseignement, l'ambiance de la classe, les matériels, exercices et logiciels, les évaluations et les pratiques de remédiation. Le comité note ainsi un fort investissement pour améliorer l'évaluation de la qualité de la formation depuis la dernière visite des experts de l'AEQES.

- 4 Le plan d'action actualisé est co-construit d'après les résultats obtenus au « questionnaire qualité étudiant ». Ils ont permis d'organiser une séance « analyse SWOT » avec les étudiants et de rechercher collectivement des solutions aux problèmes repérés. Puis, les chargés de cours se sont réunis pour les arbitrer et aboutir à une version finale. Ce nouveau plan d'action recense pour chaque axe, les actions à mener d'après des indicateurs adaptés et dans un calendrier équilibré. L'état d'avancement de chaque action est précisé et chaque action est assignée à un responsable. À sa lecture, on peut s'apercevoir que de nombreuses actions ont été réalisées et que plusieurs sont en cours de réalisation.
- 5 Un planning des procédures qualité a été rédigé, ce dernier est un précieux outil de pilotage. Ce nouveau document, transmis en complément du dossier d'avancement dans le cadre de la visite, permet de suivre les étapes qui permettront d'aboutir à la rédaction du dossier d'évaluation interne ou de suivi des bacheliers évalués. Chaque acteur a ainsi connaissance des tâches qui lui sont confiées et du calendrier attendu.
- 6 La gestion de la qualité, pour qu'elle soit efficiente et efficace, doit reposer sur l'engagement de toutes les parties prenantes. Le principal problème identifié est le turnover important que vit l'établissement depuis plusieurs années, au sein de la direction et au sein de l'équipe pédagogique. Par effet domino, la coordinatrice qualité endosse à présent plusieurs casquettes et risque de se décourager face à une surcharge de travail trop importante.
- 7 Enfin, concernant le plan stratégique, les changements de direction expliquent que les procédures et documents formels s'y rapportant n'aient pu être élaborés. Il s'agit donc d'un chantier prioritaire pour les années qui viennent.

RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité suggère d'une part, de revoir la procédure de recrutement en diffusant un appel à candidatures qui mentionne l'engagement administratif attendu dans la section, et d'autre part, de déléguer certaines missions confiées à la coordinatrice qualité de façon à ne pas l'épuiser. Les séances de présentation des nouveaux enseignants sont favorables au développement du sentiment d'appartenance et à la cohésion sociale. Celles-ci pourraient être répétées à la fin de chaque quadrimestre.
- 2 S'agissant des outils d'enquête, le comité suggère de maintenir les questionnaires et de davantage formaliser les résultats obtenus au travers de la rédaction d'un bilan semestriel, de façon à effectuer une étude comparative et longitudinale des résultats obtenus pour chaque UE, puis à tester de nouvelles remédiations qui pour certaines seront pérennisées ou abandonnées.
- 3 Le planning des procédures qualité - qui n'existait pas jusqu'à présent - est intéressant parce qu'il s'échelonne équitablement sur l'année scolaire et mobilise les différentes parties prenantes. Il sera honoré si l'engagement de tous est effectif.

Un dialogue constant entre toutes les parties doit être maintenu et alimenté pour fédérer les acteurs, et ce grâce à différents moyens, comme un World café par exemple, qui se prête aisément aux échanges en petits effectifs.

- 4 L'engagement collectif est la clé d'une gestion de la qualité réussie. Celle-ci dépend donc de la cohésion et des interactions entre chaque partie prenante. Tel que mentionné dans le plan stratégique, « il est essentiel de créer un esprit d'équipe et de rassembler les efforts de tous en faveur d'un apprentissage et d'un enseignement centrés sur l'étudiant ». À ce sujet, le comité ne peut que conseiller de conserver la proximité instaurée entre les apprenants grâce aux délégués étudiants et la coordinatrice qualité, et de développer la cohésion entre les enseignants, par exemple en organisant trois fois par an une réunion d'équipe (à la rentrée ; à la fin du premier semestre et à la fin de l'année) et des échanges mensuels par visioconférence sur des thèmes précis.

Critère B

Les évolutions apportées par l'établissement/l'entité contribuent à la dynamique d'amélioration du programme/cluster, en particulier au regard de sa pertinence, de sa cohérence interne, de son efficacité et de son équité. La communication de l'établissement/l'entité est actualisée en conséquence.

CONSTATS ET ANALYSES

- 1 Tel que mentionné précédemment, à la suite des recommandations issues de l'évaluation précédente, le comité note une réelle augmentation des liens avec le monde professionnel par le biais de projets très concrets, notamment la participation au projet YEP, qui permet aux étudiants de se familiariser avec le monde de l'entrepreneuriat et d'échanger avec des experts et d'autres étudiants, la participation des étudiants au concours « Les Négociales » ou encore la réalisation de projets concrets à travers les différentes UE. Les étudiants ont ainsi pu mettre à l'épreuve leurs compétences en matière d'entrepreneuriat et ont pu se frotter à cette occasion à des professionnels opérant dans ce domaine. Dans la même optique, une nouvelle procédure et des consignes plus claires ont été instaurées en ce qui concerne l'encadrement des stages. Un carnet de stage et une rencontre (physique ou en visioconférence) permettent de faire le bilan du stage, et d'associer, le cas échéant l'entreprise à la vie de la section (participation aux jurys, organisation de conférences, etc.) Cependant, en ce qui concerne les compétences et connaissances à acquérir en stage, les grilles d'évaluation restent à redéfinir en fonction des attentes des maîtres de stage et des évolutions du métier.
- 2 Dans le cadre de la mise en place du nouveau dossier pédagogique (dont l'entièreté du programme aura été donnée en juin 2020), le programme a évolué significativement, tant en termes de contenus que d'approches pédagogiques. Il y a par ailleurs une prise de conscience de certains manques, au niveau du marketing digital par exemple. Par ailleurs, un réel travail est entrepris au niveau des horaires et de la répartition des UE sur les quatre années, dans un objectif de cohérence et d'équité de charge de travail, faisant ainsi face à la charge de travail trop importante qui pesait sur les étudiants.
- 3 La visibilité de la section fait partie des points qui ont été relevés au cours des évaluations précédentes et les experts ont insisté sur l'importance de développer une communication externe. Elle figure dans l'analyse SWOT comme un enjeu prioritaire, mais aujourd'hui, force est de constater que les moyens et canaux de communication sont très limités et cela est principalement lié au manque d'autonomie et de moyens. En effet, les responsables académiques ont peu de marge de manœuvre à ce niveau-là, l'approbation de la Direction générale de l'enseignement de la Province de Liège (PO) étant requise sur tous les plans. Cet élément, et par conséquent le manque de visibilité de la section, peut expliquer le faible nombre d'inscrits qui subsiste.
- 4 Cependant, en vue de développer les actions de communication, la section a également obtenu l'accès à la page Facebook de l'établissement et peut y communiquer de sa propre initiative. Par ailleurs, en termes de supports imprimés,

les brochures ont été éditées également dans l'objectif de devenir plus personnelles et attrayantes. Le référencement en ligne de l'établissement via son site « SeraingSup » est également assez satisfaisant, ce qui participe à l'amélioration de son image d'une façon générale. Une prise de conscience du rôle des étudiants et anciens étudiants comme vecteurs de l'image du bachelier s'est également fait jour et a mis par conséquent en lumière la nécessité de s'appuyer sur ces derniers.

- 5 L'établissement fait état, dans son analyse SWOT, d'un manque de marketing digital dans le programme de la formation. Le problème est donc bien identifié et des actions ont été mises en place. Deux cours viennent d'être attribués à des experts, qui ont pour consigne de mettre l'accent sur ce point. Le plan d'action actualisé prévoit qu'il se développe également dans d'autres cours.
- 6 La notion de crédits ECTS a été introduite dans certains supports informatifs en complément de la comptabilisation par périodes qui est utilisée dans l'enseignement de promotion sociale. Cette notion d'ECTS semble néanmoins encore peu connue et maîtrisée des étudiants. Il s'agit pourtant d'un outil utile pour estimer et calibrer la charge de travail dans un contexte où les étudiants ont un emploi du temps très chargé. Il est important de mentionner que l'établissement porte une attention particulière à la charge de travail et œuvre pour l'alléger, en encourageant notamment les projets multidisciplinaires par exemple.
- 7 Concernant les épreuves intégrées (EI), il s'agit d'un point important du plan d'action qui fait l'objet d'un suivi particulier. Les anciens étudiants ont même été récemment sollicités afin de faire part de leur expérience en la matière et proposer ainsi un suivi adéquat qui permettrait d'éviter le décrochage. Les étudiants bénéficient (à nouveau pour l'année 2020-2021) d'un suivi plus important au niveau des épreuves intégrées. Des séances de travail sont organisées, les objectifs et consignes sont clarifiés. Cependant, la tâche est assurée par une seule personne, ce qui ne permet pas de répondre aux besoins individuels de chaque étudiant. Du point de vue du contenu, les étudiants ont la possibilité de collaborer avec une entreprise (développement), créer une entreprise, voire même partir de leur lieu de stage pour ce faire, ce qui permet une certaine richesse et offre plus de perspectives professionnelles aux étudiants.
- 8 Le contrat étudiant à signer pour chaque UE est un élément très important et intéressant au niveau des acquis d'apprentissage : il permet aux étudiants de prendre connaissance du programme et des modalités d'évaluation de façon très complète et de marquer leur accord sur ces derniers. Ils sont ainsi informés sur les implications du programme et responsabilisés dans leurs apprentissages.
- 9 En termes d'accompagnement et d'inclusion des étudiants, une séance d'information est organisée au premier cours avec les étudiants de première année. Celle-ci vise à leur présenter les spécificités et l'implication des études dans l'enseignement de promotion sociale. La notion de contrat étudiant leur est également présentée. Les étudiants reçoivent aussi un vademécum lors de leur inscription, reprenant toutes les informations utiles et nécessaires. La direction prévoit de formaliser ses liens avec les étudiants et a décidé de désigner un référent de section dans le but d'améliorer ces liens.

RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité invite à poursuivre les efforts en termes d'optimisation de l'organisation et des contenus des UE pour aller vers une harmonisation et optimisation du

programme sur les quatre années, évitant ainsi les redondances en prenant en compte l'importance relative de certains contenus, notamment dans une perspective d'évolution et de cohérence avec les évolutions du secteur.

- 2 Le comité encourage la mise en place de projets transversaux à mener dans différents cours, telle que proposée dans le plan d'actions.
- 3 En ce qui concerne le marketing digital, le comité souligne l'importance de poursuivre les actions mises en place en termes d'actualisation et de faire un bilan prochainement. Le comité encourage les professeurs à également continuer les efforts mis en place afin de guider/assister les étudiants dans cette discipline, notamment en les redirigeant vers des ressources externes (séminaires, webinaires), en complément des cours.
- 4 Concernant la communication externe, le comité invite l'établissement à ré-envisager la participation des étudiants aux exercices sur les études de marché et faire appel aux *alumni* également. L'objectif étant d'une part de les impliquer dans la vie institutionnelle et d'autre part de bénéficier de leur savoir et vision en tant qu'étudiants et anciens étudiants.
- 5 Le comité suggère de poursuivre les efforts en termes de réseautage professionnel et accentuer celui-ci par le biais de participation à des projets externes. Au-delà de l'aspect professionnalisant nécessaire pour la formation, il s'agit également d'une façon d'améliorer la visibilité de la qualité de la formation.
- 6 Utiliser le calcul ECTS dans une optique de pondération de la charge de travail des étudiants en tenant à les impliquer dans ce processus, par le biais d'enquêtes spécifiques notamment.
- 7 Le comité recommande de poursuivre les efforts en termes d'accompagnement et d'encadrement des étudiants pour les épreuves intégrées. La division du travail et un suivi rapproché (notamment par la réalisation des séances de travail collectives) semblent être la solution la plus adéquate afin d'éviter le décrochage et permettre aux étudiants de réaliser leur travail dans les temps. Le point d'attention serait cependant le choix des dates et la répartition du travail, étant donné que le frein à cette initiative vient de l'emploi du temps des étudiants.
- 8 En ce qui concerne les stages, le comité recommande de fournir des informations claires et précises en début de formation, de mieux accompagner les étudiants dans leur recherche par la publication d'une liste de lieux pouvant les accueillir ainsi que de travailler sur la reformulation des grilles d'évaluation.

Critère C

La culture qualité de l'entité, au service de l'amélioration continue de son (ses) programme(s), s'appuie tant sur l'engagement individuel et collectif de toutes les parties prenantes que sur des procédures et des outils identifiés.

CONSTATS ET ANALYSES

- 1 Le mode de fonctionnement de la démarche qualité au sein de la section reste très informel. Cet état de fait peut s'expliquer par le faible nombre d'étudiants inscrits qui favorise une communication aisée et fluide entre les parties prenantes, en particulier entre le corps enseignant et les étudiants. Cependant, au niveau de l'avenir de la section, ce faible nombre d'inscrits (et de diplômés) est très préoccupant.
- 2 Comme évoqué en introduction et première partie de ce rapport, le turnover du personnel enseignant de la section a été très important ces dernières années. L'enseignante coordinatrice qualité au sein de l'établissement et également référente de la section marketing est dès lors une des seules personnes à disposer d'une ancienneté et d'une expérience suffisantes pour assurer, outre sa mission de référente de section, la coordination qualité au sein de la section. Son engagement et sa motivation, de l'avis des personnes rencontrées, permettent de pallier en grande partie et à court terme le caractère encore informel ou d'évaluer des procédures qualité.
- 3 Certes, au niveau de l'établissement, l'IPEPS dispose d'une coordination qualité unique pour l'ensemble des formations. Le dossier d'avancement comporte un plan stratégique, une feuille de route du référent de section et un planning des procédures qualité. Cependant, la direction de l'IPEPS, même si elle apporte tout son soutien à la responsable qualité, n'a pas encore eu, au moment de la finalisation du dossier d'avancement, l'opportunité de définir ses exigences en termes de stratégie et de gestion qualité. Si le plan stratégique a été élaboré par la suite, il reste à être communiqué aux acteurs.
- 4 La démarche qualité peut également être entravée par un manque d'autonomie vis-à-vis du pouvoir organisateur, principalement dans les domaines de la communication et du recrutement des enseignants.
- 5 La démarche qualité, entre autres sur base des recommandations de l'AEQES issues des évaluations précédentes, semble s'être ouverte à tous les « stakeholders », notamment les étudiants, les enseignants et le monde professionnel, à des degrés divers.
- 6 La proximité entre les étudiants, le corps enseignant et la coordinatrice qualité est à souligner. L'écoute et la bienveillance caractérisent ces relations.
- 7 Les projets de désignation des délégués étudiants, d'une part, et de la mise en œuvre d'un système formalisé d'évaluation des enseignements par les étudiants d'autre part, vont dans le sens d'une meilleure intégration de ces derniers dans la démarche qualité.
- 8 L'engagement du corps professoral dans la démarche qualité est variable et ponctuel, et devrait être intensifié. Les conditions de travail de la promotion sociale ne favorisent

évidemment pas les rencontres entre enseignants, qui risquent de se sentir parfois dépassés par la surcharge administrative qui leur est imposée. Le caractère récent de nombreux engagements d'enseignants explique également la distance qui peut exister entre le corps professoral et la démarche qualité.

- 9 Le rapprochement avec le monde professionnel est une réalité même s'il peut encore être approfondi. La section a en effet participé au « YEP - les jeunes entreprises » et au concours de négociation « Les Négociales ». Les étudiants ont aussi pu mettre à l'épreuve leurs compétences entrepreneuriales et se frotter à cette occasion à des professionnels opérant dans ce domaine, et résoudre des cas réels d'entreprises. De plus, la possibilité est offerte aux étudiants dans le cadre de leur épreuve intégrée de travailler avec des entreprises sur des projets réels. Deux rencontres sont planifiées avec l'entreprise d'accueil des stagiaires. Ces entreprises font donc partie d'un réseau et se montrent intéressées par la participation à certains jurys d'épreuves intégrées ou à donner des conférences à l'intention des étudiants.
- 10 Des relations se nouent avec les *alumni*, par le biais d'enquêtes parfois formalisées. Il reste à développer ce réseau récent dans le futur, notamment à des fins de promotion de la section.

RECOMMANDATIONS

- 1 À moyen terme, il est recommandé que l'établissement donne à la coordinatrice les moyens matériels et humains nécessaires à l'exécution de sa mission, sous peine de risquer d'entraîner chez elle un sentiment de solitude pouvant mener à une certaine démotivation.
- 2 Il importe pour le futur de formaliser la démarche qualité en installant des procédures pour la rendre pérenne et moins dépendante de l'engagement d'une personne, aussi motivée soit-elle.
- 3 Le faible nombre d'inscrits et de diplômés est très préoccupant. Le comité des experts recommande de mettre à l'agenda de l'IPEPS et de sa section Marketing une réflexion et un plan stratégique à ce propos. Il n'y a, à ce niveau, pas eu de réelle réflexion sur le marché potentiel de la formation, si ce n'est l'établissement d'une typologie des inscrits et des diplômés. Réaliser une véritable étude de marché serait probablement utile pour en savoir plus sur la segmentation du marché, les attentes et les freins des différents segments, leur typologie, leur attractivité et permettrait un vrai ciblage. Cette étude de marché constituerait une opportunité pour réaliser une étude de cas utile pour l'IPEPS et une expérience pédagogique riche en enseignements/expériences pour les étudiants.
- 4 Les experts préconisent par ailleurs une politique de réseautage active au sein du tissu économique de la région, mais également avec toutes les autres parties prenantes (anciens étudiants, entreprises, autres établissements d'enseignement, etc.) afin de favoriser entre autres, un « bouche à oreille » positif, crucial pour l'avenir de la section.
- 5 Enfin le comité recommande de communiquer plus largement avec toutes les parties prenantes (professeurs, étudiants, entreprises, etc.) à propos de la démarche qualité et de multiplier les occasions de collaboration sur des chantiers qualité où la valeur ajoutée de ces acteurs serait précieuse.

Conclusion

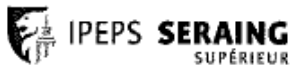
Malgré des avancées notables identifiées tout au long de ce rapport, les experts notent que la section connaît certains problèmes structurels risquant de mettre en danger son existence même. Le faible nombre d'inscrits dans la section, et surtout le faible nombre de diplômés ainsi que le turnover important au sein de l'équipe de direction et de l'équipe pédagogique sont inquiétants et des actions doivent être entreprises pour y remédier.

Par ailleurs, la coordinatrice qualité exerce des responsabilités multiples. Pour assurer la pérennité de la démarche qualité, il conviendrait alors de déléguer certaines missions de façon à ne pas éteindre sa motivation et à contribuer ainsi à la diffusion de la culture qualité auprès des différents acteurs de l'établissement. À ce titre, le comité d'experts ne peut que conseiller de conserver la proximité instaurée entre les étudiants.

Concernant le programme qui a considérablement évolué, tant en termes de contenus que d'approches pédagogiques, les experts recommandent de poursuivre l'optimisation de l'organisation et du contenu des UE. À cet égard et dans le contexte actuel, l'enseignement du marketing digital est crucial. Le comité souligne ainsi la nécessité d'une réflexion autour de l'approche web du marketing et encourage les professeurs à poursuivre leurs efforts en faveur de l'accompagnement des étudiants dans cette discipline.

Pour finir, les experts suggèrent de développer une politique de présence active de la section et de l'établissement au sein du tissu économique de la région, mais également auprès de toutes les autres parties prenantes (anciens étudiants, entreprises, autres établissements d'enseignement, etc.) afin de renforcer la visibilité externe de la section.

Droit de réponse de l'établissement




Évaluation
Business et Coopération
2020-2021

Droit de réponse de l'établissement évalué

Commentaire général éventuel :

■ L'établissement ne souhaite pas formuler d'observations de fond

Nom, fonction et signature de
l'autorité académique dont
dépend l'entité

DANGOXHE Brigitte
Directrice a.i

B. DANGOXHE
DIRECTRICE A.I

Nom et signature du
coordonnateur de
l'autoévaluation

MOTCH Anéll
