

ÉCOLE DE PROMOTION SOCIALE

EPHEC

Le chemin pratique vers la réussite

Plan
d'actions
DAE
Bachelier
en
Assurances

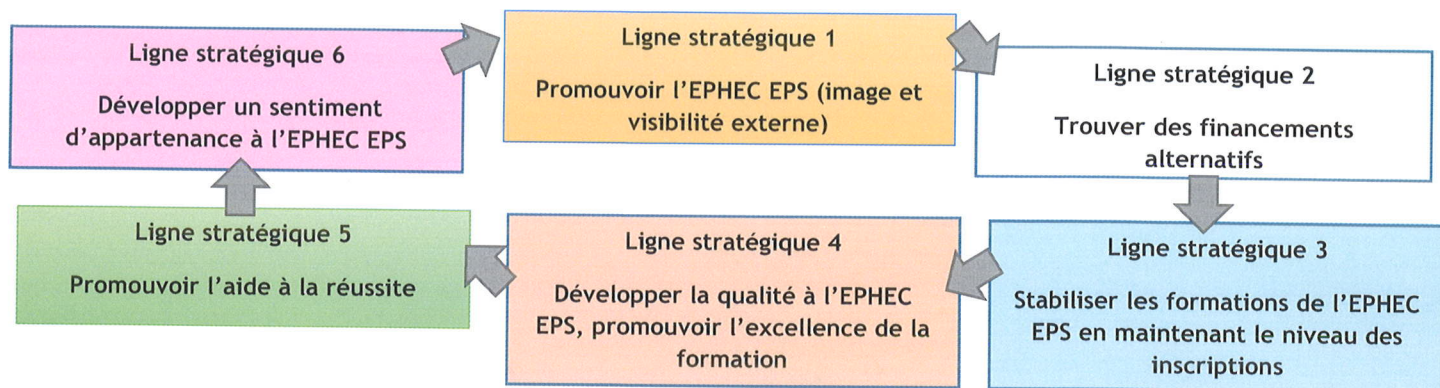
17 janvier

2018

QUALITE EPHEC
EPS

Le plan d'actions a pour objectif d'épouser au mieux les recommandations émises par les experts suite à l'analyse transversale de l'audit du Bachelier en assurances, notre plan stratégique global 2016>2020 et ceci dans un contexte où le monde de l'assurance a fortement changé ces dernières décennies.

Voici les **lignes stratégiques définies** - elles évoluent dans un **environnement systémique** puisque le développement de l'une interférera invariablement sur l'autre (et inversement) : ainsi une action de promotion réussie pourrait nous permettre de bénéficier de moyens supplémentaires pour encourager l'aide à la réussite, de stabiliser notre taux d'inscription et promouvoir l'excellence de la formation voire renforcer le sentiment d'appartenance des acteurs à l'établissement ... et ainsi de suite.



Bien que le plus vieux risque d'assurance, à savoir le piratage, est toujours encore actuel, la mondialisation, l'évolution technologique galopante, les effets du réchauffement climatique, la digitalisation, la cybercriminalité, ... sont autant de nouveaux risques auxquels nous devons tous faire face. Que le client soit un particulier, une PMI/PME ou une grande entreprise, une couverture adéquate doit être trouvée pour garantir une protection maximale en cas de sinistre. Le Bachelier en assurances procure des conseils en matières diverses telles que le droit social, fiscal, environnemental, technologique, technique, ... Dès lors, nous nous devons de former des Bacheliers compétents en matière d'assurance mais également en Risk Management. Une adaptation du dossier pédagogique nous semble indispensable pour répondre aux besoins évolutifs des clients et des professionnels en la matière.

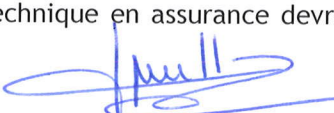
Pour ce faire, nous avons déjà mené des réflexions avec les membres de notre corps professoral, tous experts de grande qualité, des experts externes ainsi que des représentants des compagnies d'assurances et d'importants bureaux de courtage. Le suivi plus étroit de nos stagiaires et de nos alumni devrait nous donner davantage de pistes. Le renforcement de l'information et de la communication, y compris la communication en cas de crise, nous paraît également primordial. Cette information ne peut être comprise que si elle est rédigée d'une manière claire, concise et professionnelle.

Quand bien même nous sommes conscients du potentiel dont nous disposons pour réaliser notre politique d'amélioration continue : une mutualisation avec la Haute Ecole de certains services, une stratégie partagée, la flexibilité des parcours, une pédagogie de proximité adaptée à un public spécifique, le caractère professionnalisant des enseignants dispensés par des experts externes de qualité, ... ces objectifs ne seront atteints qu'avec l'implication de toute la communauté EPHEC - EPS et de la collaboration des employeurs.

Notre plan d'actions, avec des priorisations et des échéances, prévoit notamment :

- une réflexion collégiale entre enseignants pour partager les bonnes pratiques en matière de techniques d'enseignement ;
- l'apprentissage des compétences non-techniques, en particulier les compétences analytiques et l'esprit critique pour garantir l'employabilité dans le secteur d'assurance ; la création d'une bibliothèque virtuelle qui permettra à nos étudiants de compléter et d'actualiser le contenu des ouvrages de base ;
- la promotion de notre image et notre visibilité externe en gageant sur l'investissement de notre responsable communication et notre site internet actuellement en construction ;
- profitant de notre situation géographique (l'Ephec se trouve dans la Capitale européenne) et confronté au multilinguisme des clients, le vocabulaire technique en assurance devrait être enseigné en néerlandais et en anglais.


Hélène Guilmot
Coordinatrice Qualité


Véronique Mollé
Sous-Directrice


Kristien Depoortere
Directrice

PROCESSUS DIRECTION

Ligne stratégique 1 Promouvoir l'EPHEC EPS : image et visibilité externe

Axes CEI/Qualité ESG	Processus	Objectifs stratégique	Priorité	Action	Indicateur	Pilote de l'action	Planification	Périodicité
Transversal ESG 1 et ESG 8	Direction/Communication	Augmenter la visibilité de l'EPHEC EPS	*** Réalisé	Recrutement d'une personne responsable de la communication » Description de fonction	Engagement	P0/Direction GRH asbl	Jun 2016	/
			Réalisé	Construction du nouveau website de l'asbl EPHEC dans le but d'accentuer l'excellence de l'EPHEC et de créer des liens avec les entreprises (ex : postage d'offres d'emploi, ...)	Evaluation de la réalisation des objectifs définis dans la définition de fonction	Cellule Infocom de l'asbl	Février 2018	/
			En cours	En EPS : rendre Facebook plus dynamique, postage de capsules d'informations EPS et alimentation du nouveau website + veille du campus virtuel de EPHEC EPS	Comptage des notifications Nbre de capsules réalisées	Responsable communication EPS	En continu	En continu
Transversal ESG 9		Avenir (digitalisation et veille du contenu du métier)		Contacts avec les chefs d'entreprises Suite à la rentrée académique et de la réunion de l'Advisory board	Nombre de contact et de rdv fixés avec les responsables	Direction EPS en collaboration avec la HE (cf. plan stratégique)	Octobre 2017	En continu
Transversal ESG 1 et ESG 7	Direction / Communication	Renforcer les liens avec les entreprises : témoigner du niveau de nos formations et de l'implication de nos étudiants des cours du soir	**	Co-organisation avec la HE d'un job day, ... pour entretenir plus de contacts avec les entreprises	Co-organisation de l'évènement avec la HE	Direction/Cellule Infocom asbl EPHEC /responsable communication EPS et Coordination de sections	Mai 2018	Annuellement

PROCESSUS EDUCATION

Axes CEI/Qualité	Processus	Objectifs stratégique	Priorité	Action	Indicateur	Pilote de l'action	Planification	Périodicité
Section Assurances ESG 7	Repenser le Bachelier en Assurances Education/Communication	Promouvoir la section - Répondre aux besoins du marché Stabiliser les Inscriptions	*** En cours	Communiquer sur les débouchés du métier et son évolution, les passerelles	Soirée info communication sur débouchés du métier et son évolution Rédaction de fiches « passerelles » / Bachelier suite au groupe mobilité de l'ARES Communication de l'information : impression de	Direction et Coordinatrice de section	Septembre 2018	1X tous les 2 ans - étudiants des 3 ^{ème} et 4 ^{ème} niveau Publication sur le site du pôle
							Septembre 2018	Septembre 2018

Transversal ESG 1 et ESG 7	Education	Augmenter l'attractivité de nos formations	***	Développer des partenariats avec les acteurs du secteur	flyers et onglet « passerelle sur le site web » et sur « l'intranet »	Responsable de la communication	Septembre 2018	1X an ou selon l'opportunité qui se présente
					Nombre de conférences organisées	Coordinateur de section	Septembre 2018	
					Nombre de nouveaux membres extérieurs participant aux jurys TFE (création d'une base de données)	Responsable de Communication	Juin/octobre 2017	
PROCESSUS EVALUATION								
Axes CEI/Qualité	Processus	Objectifs stratégique	Priorité	Action	Indicateur	Pilote de l'action	Planification	Périodicité
Transversal ESG1 et 7	Evaluation	Suivre et évaluer le parcours des diplômés Promouvoir des étudiants ambassadeurs » de l'EPHEC EPS)	***	Créer un fichier de suivi des diplômés Constituer un réseau l'alumni	Nombre de témoignages recueillis / publiés Placement de capsules vidéo sur le site web EPHEC EPS Affiliation aux organismes professionnels (Belrim)	Coordinateur TFE et qualité Responsable de la Communication	Mars 2018 Réalisé	1X an // ligne stratégique 1

PROCESSUS DIRECTION

Ligne stratégique 2 Trouver des financements alternatifs

Axes CEI/Qualité	Processus	Objectifs stratégique	Priorité	Action	Indicateur	Pilote de l'action	Planification	Périodicité
Transversal ESG 6	Direction	Augmenter nos moyens destinés à l'encadrement des étudiants (tutorat, aide à la réussite ...)	** En cours	Prise de contact de la direction avec des mécènes	Nombre des contacts sollicités/prospects Montant des fonds collectés	Direction	Septembre 2016	Annuelle

PROCESSUS DIRECTION

Ligne stratégique 3 Stabiliser les formations de l'EPHEC EPS en maintenant le niveau des inscriptions

Axes CEI/Qualité	Processus	Objectifs stratégique	Priorité	Action	Indicateur	Pilote de l'action	Planification	Périodicité
Transversal ESG 1	Direction	Fixer un taux idéal d'inscription annuel	***	Veille et analyse des chiffres d'inscription	Taux d'inscription	Direction et coordinateurs de section	En continu	Lien avec ligne stratégique 1

Transversal ESG 1	Direction/ Communication/ Education	Préserver notre dotation/périodes	**	Communiquer sur le taux de réussite et des échecs (réunions pédagogiques)	Analyse du taux de réussite	Direction et Coordinateur de section	Septembre 2018	Après session d'examen janvier et septembre Annuelle
					Travail en réunion pédagogique	Coordinateurs de section	1 ^{er} semestre de l'année académique en cours	Selon les besoins et les priorités
					Entretien d'évaluation des nouveaux chargés de cours /fonctionnement Eventuellement suivi d'un programme de formation	Direction et coordination de section	Suite à l'analyse du taux de réussite	Annuellement à définir dans le plan de communication stratégique
					Publication externe	Responsable COM		

PROCESSUS DIRECTION

Ligne stratégique 4		Développer la qualité à l'EPHEC EPS, promouvoir l'excellence de la formation						
Axes CEI/Qualité	Processus	Objectifs stratégique	Priorité	Action	Indicateur	Pilote de l'action	Planification	Périodicité
Transversal ESG 6	Direction /Education	Gestion des horaires : planification de la charge de travail par semestre UE/ semestre/année	*	En cours	Le coordinateur pédagogique de section participe à la validation des horaires	Direction	Juin 2016	1X an
Transversal ESG 1	PO/Direction	Encourager la participation étudiante	*	Créer un conseil de gestion propre à l'EPS	Taux de réussite/abandon aux UEs des 3èmes et 4èmes niveau Nombre de réunions tenues : compte-rendu et suivis	PO/Direction	Rentrée académique 2016-2017	1 X tous les 2 mois
Transversal ESG 7 et 9	Direction	Evaluer le retour des employeurs sur la formation	*	Contactez les employeurs durant l'encadrement pédagogique des stages	Rapport des chargés de cours/stages au coordinateur de section	Coordinateur de section	Septembre 2018	1X/an
Transversal ESG 1	Direction et évaluation	Mise en œuvre de la dynamique qualité pour améliorer la réflexion stratégique	***	Rédiger des fiches action et systématiser le plan de suivi	Nombre de fiches actions rédigées et suivi du plan d'action	Direction et coordinatrice qualité	Janvier 2018	Annuellement
Transversal ESG 1	Direction	Gestion de la dotation de période	*	Attribution de périodes d'encadrement aux membres de la Commission TFE	Nombre de TFE encadré/rapporteur	Direction	Septembre 2018	Annuellement

PROCESSUS EDUCATION

Axes CEI/Qualité	Processus	Objectifs stratégique	Priorité	Action	Indicateur	Pilote de l'action	Planification	Périodicité
Transversal ESG 3	Education	Renforcer le niveau des langues	**	Intégrer du vocabulaire technique dès le 3ème niveau (en cours GT langues) Organiser une réunion pédagogique /section pour évaluer le processus des Acquis d'Apprentissage	Syllabi Enquête satisfaction des étudiants en lien avec les EEE	Coordinatrice Langues	Septembre 2017	
Transversal ESG 5	Education	Optimiser le processus d'évaluation des AA	** En cours et à suivre	Rencontrer les enseignants pour valider les critères d'évaluation des AA des Unités d'enseignements Favoriser les AA transversaux	Rapport de suivi : <ul style="list-style-type: none"> PV réunion Accompagnement des nouveaux enseignants Amélioration des grilles d'évaluation Accompagnement lors de l'encodage Analyse des taux de réussite 	Direction /Coordinateur de section	Mai 2017	(À suivre) Décembre et mai
Transversal ESG 3	Education	Vérifier la compréhension par les étudiants de la section des acquis d'apprentissage	**	Communiquer au début de chaque Unité d'enseignements la grille d'évaluation et expliquer aux étudiants les compétences attendues	Enquête étudiant en lien avec les EEE	Direction et coordinateur de section et corps enseignant		Annuellement
Transversal ESG 5	Education	Proposer des formations pédagogiques aux enseignants	***	Inviter les enseignants à participer aux réunions pédagogiques et exploiter des thématiques	Nombre de formations pédagogiques suivies	Direction et coordinateur de section	Action à démarrer	
Transversal ESG 5	Recherche appliquée	Stimuler les enseignants à la formation continuée et continue	***	Organisation des conférences dans le cadre du « recyclage régulier pour les intermédiaires en assurances	Nombre de conférences/an	Ephec formation continue et coordinatrice de la section	En continu	
Transversal ESG 6	Education	Promouvoir l'utilisation du Campus virtuel par les enseignants	* En cours	Inciter les enseignants à participer aux formations organisées par l'établissement	Taux de participation aux formations	Equipe Info mutualisation avec la HE	Voir intranet	En continu
Transversal ESG 3	Education	Evaluation des enseignements par les étudiants	**	Rédiger une charte déontologique propres à l'EPS concernant l'utilisation des EEE Formaliser et homogénéiser la procédure en vue de l'amélioration des apprentissages	Enquête EEE	Direction et coordinateur qualité	Action à démarrer	Périodicité ?
Transversal ESG 7 et 9	Education Evaluation	Evaluer le retour des employeurs sur la formation Renforcer le partenariat pédagogique avec les	** En cours	Modifier les carnets de stage Réaliser une enquête employeur et la dénouiller (analyse)	Production de l'information et communication aux étudiants % de répondants et rapport d'analyse	Coordinatrice Stage et Coordinatrice qualité	Septembre 2017 Septembre 2018	1X an En lien avec la ligne stratégique 1 (publication des résultats)

Transversal ESG 3	Education	employeurs sur la formation Renforcer l'encadrement stage du point de vue « méthodologie »	** En cours	Planifier à l'horaire une soirée mensuelle de retour de stage	Plage horaire déterminée pour l'encadrement Evolution du taux de réussite	Chargés de cours « encadrants » et Coordinatrice stage Direction	Horaires septembre 2017	1X mois à partir du mois de novembre
Transversal ESG 1	Education	Renforcer l'appartenance à l'EPHEC EPS et la participation des chargés de cours	* Réalisé	Fixer des objectifs aux Coordinateurs de section pédagogique	Evaluation annuelle par la direction des objectifs atteints	Direction	Annuelle en septembre	En continu

PROCESSUS EDUCATION

Ligne stratégique 5 Promouvoir l'aide à la réussite

Axes CEI/Qualité	Processus	Objectifs stratégique	Priorité	Action	Indicateur	Pilote de l'action	Planification	Périodicité
Transversal ESG 6	Education /Support	Développer le tutorat	** En cours	Mieux informer les étudiants sur cette aide	Augmentation des étudiants tutorés et évaluation des tuteurs par les tutorés	Coordinateur Tutorat	Novembre 2018	2 X par an novembre et après les examens de janvier
Transversal ESG 6	Education	Optimiser le Tutorat en accompagnant les tuteurs	*	Proposer un certificat aux étudiants qui s'impliquent (formaliser une reconnaissance dans CV)	Nombre de participation aux séances d'information	Coordinateur du Tutorat	Septembre 2018	1X an
Transversal ESG 3 et 6	Education	Préparer les étudiants aux tests d'admission	** En cours	Ouvrir la formation aux nouveaux inscrits (et aux étudiants de l'EPHEC qui le souhaitent) pour une « remise à niveau » en math et français	Taux de réussite aux tests d'admission	Direction	Août 2017	1X/an
Transversal ESG 3	Education/ Direction	Encadrement des étudiants	** Réalisé	Rencontre avec le coordinateur de section lorsqu'un étudiant souhaite se réinscrire une 3ème x à une UE échouée	Nombre d'entretiens d'accompagnements et de conventions signées	Direction	Septembre 2016	Tout au long de l'année
Transversal ESG 3	Education	Contre l'impact de l'absentéisme - Diminuer le taux d'abandon et augmenter le taux de réussite	**	Evaluer un ou quelques acquis d'apprentissage pendant le cours	Nombre d'évaluation et d'AA acquis en cours d'année	Direction	Septembre 2017	Plusieurs X par an

PROCESSUS EVALUATION

Axes CEI/Qualité	Processus	Objectifs stratégique	Priorité	Action	Indicateur	Pilote de l'action	Planification	Périodicité
Transversal ESG 4/7	Evaluation	Mieux connaître les étudiants pour améliorer l'encadrement	**	Analyser les motifs d'abandon	Rapport d'analyse	Coordinatrice qualité	Septembre 2017	1X par an

PROCESSUS SUPPORT

Ligne stratégique 6 Développer un sentiment d'appartenance à l'EPHEC EPS								
Axes CEI/Qualité	Processus	Objectifs stratégique	Priorité	Action	Indicateur	Pilote de l'action	Planification	Périodicité
Transversal ESG 6	Support	Renforcer les échanges, l'entraide, la motivation des étudiants entre eux	** Réalisé	Mettre à disposition des locaux destinés aux étudiants pour leur assurer un bien-être et confort de travail	Nombre de locaux mis à disposition Avis publié (télévision accueil) et adaptation du règlement des études	Direction	Mars 2016	/
Transversal ESG 7	Support	Fidéliser les diplômés	*** Réalisé	Organiser l'événement	Enquête de satisfaction des étudiants	Coordinatrice qualité	À déterminer	1x an
Transversal ESG 5	Support	Renforcer le travail collaboratif des chargés de cours entre eux	* Réalisé	Réaliser et diffuser un trombinoscope des enseignants du département : identification de qui donne quoi	Accroissement du nombre de participants - recueil de CV Enquête de satisfaction Publication du document	Direction support IS Coordinateur de section	Septembre 2017	Mise à jour

PROCESSUS EVALUATION

Axes CEI/Qualité	Processus	Objectifs stratégique	Priorité	Action	Indicateur	Pilote de l'action	Planification	Périodicité
Transversal ESG 1 et 7	Evaluation	Analyser la mobilité des étudiants en vue d'une rétention et communiquer en amont à titre préventif.	**	Réaliser une enquête auprès des étudiants adeptes du « shopping » - Identifier leurs motivations réelles -	% d'étudiants répondant Rapport d'analyse	Coordinatrice qualité	Février 2018	1X an