



**AUMONIERS DU
TRAVAIL DE
CHARLEROI**
Enseignement pour adultes

Mise à jour du plan d'action institutionnel – avril 2026

Le présent document s'inscrit dans la continuité du processus d'évaluation institutionnelle mené avec l'AEQES :

- **Décembre 2024** : remise du dossier d'autoévaluation institutionnel à l'AEQES, permettant d'établir un diagnostic complet de l'établissement.
- **Janvier 2025** : visite des expert(e)s externes dans le cadre de l'évaluation institutionnelle, afin d'identifier nos forces ainsi que les axes d'amélioration.
- **Octobre 2025** : publication du rapport d'évaluation institutionnelle par l'AEQES.
- **Avril 2026** : actualisation du plan d'action institutionnel, intégrant les recommandations formulées et les priorités identifiées pour renforcer la qualité de nos formations et de nos services.

AXE I. COMMUNICATION EXTERNE ET RAYONNEMENT

Enjeu : accroître la visibilité institutionnelle et renforcer le rayonnement de l'établissement.

Objectif	Action	Sous-actions	Acteurs	Planning / périodicité	Indicateurs de suivi
Stratégie de communication externe	Élaborer plan de communication externe centré sur la page Facebook	Créer ligne éditoriale adaptée à l'établissement	Direction Gestionnaire réseaux	Avril 2026	Document de ligne éditoriale validé
		Définir calendrier de publications sur Facebook	Direction Gestionnaire réseaux	Avril 2026	Calendrier partagé
		Produire contenu attractif (photos, vidéos, infographies)	Gestionnaire réseaux Contributeurs (chargés de cours, coordination)	Hebdomadaire	Nombre de publications publiées vs planifiées, taux d'engagement
		Suivi et analyse des statistiques Facebook (reach, interactions)	Gestionnaire réseaux Direction	Mensuel	Rapport mensuel des statistiques
		Mettre en place une ligne de modération et réponses aux messages	Gestionnaire réseaux	Continu	Temps moyen de réponse, taux de satisfaction
Visibilité web	Dynamiser site web, faciliter son utilisation et le mettre à jour régulièrement	Auditer le site existant et optimiser son interface	Direction Coordination transversale	Annuel	Recommandations mises en œuvre
		Mettre à jour pages formations	Coordination transversale	Annuel	Nombre de pages actualisées
		Suivi de l'usage et statistiques du site	Coordination transversale Direction	Mensuel	Nombre de visites, pages consultées, temps de navigation
Information publique	Standardiser informations sur les formations et actualiser les	Créer modèle standard pour toutes les brochures	Direction Coordination transversale	Annuel	Document modèle validé
		Mettre à jour brochures existantes	Coordination transversale	Annuel	% de brochures actualisées

	brochures régulièrement	Diffuser brochures aux partenaires et futurs étudiants	Direction Staff admin	Continu	Nombre de brochures distribuées/téléchargées
		Collecter retours sur la clarté et l'utilité des informations	Coordination transversale	2026-2027	Taux de satisfaction via sondage
Réseautage	Créer un réseau alumni et partenaires	Constituer base de données alumni avec contacts et parcours	Secrétariat étudiant	2026-2027	Base de données complète
		Créer groupe Facebook pour les alumni	Gestionnaire réseaux	2026-2027	Nombre de membres
		Créer et maintenir une base de données des partenaires	Coordinateurs stages	2026-2027	Nombre de partenaires
		Organiser évènements de réseautage avec les alumni et/ou partenaires de stage (rencontres, webinaire, conférence, etc.)	Coordinateurs stages	2026-2027	Nombre d'événements organisés et participation

AXE II. PILOTAGE STRATÉGIQUE ET QUALITÉ

Enjeu : développer une vision cohérente, améliorer le pilotage et la qualité des programmes et de l'accompagnement.

Objectif	Action	Sous-actions	Acteurs	Planning / périodicité	Indicateurs de suivi
Développer la vision stratégique	Finaliser le plan stratégique d'établissement	Définir vision globale et objectifs institutionnels	Ensemble des équipes Groupe de travail interne	2026-2027	Plan finalisé et validé
		Définir échéances, responsables et étapes	Direction Coordination transversale	2026-2027	Calendrier de mise en œuvre respecté
		Diffuser le plan aux équipes pour adhésion	Direction Coordination transversale	2026-2027	Feedback des équipes
Pilotage par la donnée	Développer outils et indicateurs de suivi	Identifier indicateurs clés	Direction Coordination transversale	Rentrée 26-27 Continu	Indicateurs définis
Démarche qualité	Centraliser et systématiser la qualité	Créer un outil unique de suivi des actions qualité	Direction Coordination transversale	Rentrée 26-27 Continu	Outil opérationnel
		Organiser des réunions transversales et de section	Direction Chargés de cours Coordination transversale	Semestriel	Nombre de réunions
		Sensibiliser le personnel à la démarche qualité dès l'accueil des nouveaux chargés de cours	Coordination transversale	Continu	Nombre de séances d'accueil
Accompagnement pédagogique	Favoriser échanges et mutualisation des bonnes pratiques	Organiser ateliers et moments d'échanges entre chargés de cours	Direction Coordination transversale	Semestriel	Nombre de rencontres
		Développer évaluation des enseignements par les étudiants (EEE)	Coordination transversale Chargés de cours	Annuel	Taux de réponse EEE
		Assurer suivi et feedback	Coordination transversale	Annuel	Rapports d'analyse produits

	Accompagner le personnel dans la formation continue	Informer sur l'offre de formations internes et externes	Coordination transversale	Continu	Nombre d'offres relayées
		Identifier besoins via questionnaire fin d'année	Coordination transversale	Annuel	Questionnaire complété et besoins identifiés
Soutien à la réussite des étudiants	Renforcer suivi et accompagnement étudiant	Désigner responsable suivi étudiant	Direction Coordination transversale	Rentrée 26-27	Personne ressource désignée
		Identifier causes abandon et améliorer suivi	Coordination transversale Personne ressource	Continu	% étudiants suivis
		Développer plan formalisé d'accompagnement des étudiants	Personne ressource	Annuel	Taux d'abandon réduit
Communication interne	Assurer clarté et accessibilité des informations en interne	Mettre à jour régulièrement « Guide de l'étudiant » et « Guide du chargé de cours »	Coordination transversale	Continu	Guides à jour
		Organiser séances d'accueil nouveaux étudiants	Direction Coordination transversale	Rentrée 26-27 Annuel	Nombre de séances réalisées
		Mettre à jour régulièrement Classroom avec infos importantes	Coordination transversale Staff admin	Continu	Espaces Classroom actualisés

AXE III. GOUVERNANCE ET ORGANISATION

Enjeu : renforcer la structuration décisionnelle et formaliser les processus internes.

Objectif	Action	Sous-actions	Acteurs	Planning / périodicité	Indicateurs de suivi
Clarifier les rôles et responsabilités	Créer organigramme et profils de fonction	Identifier fonctions clés	Direction	Rentrée 26-27 Annuel	Liste établie
		Construire et publier organigramme	Direction Coordination transversale	Rentrée 26-27 Annuel	Organigramme accessible
		Rédiger profils de fonction pour l'équipe administrative et de coordination	Direction	Rentrée 26-27 Annuel	Profils distribués
		Présenter le personnel aux étudiants lors des séances d'accueil	Direction	Rentrée 26-27 Annuel	Nombre de séances réalisées
Structurer les instances décisionnelles	Formaliser organes et pratiques	Définir conseils de section et compétences	Direction Coordination transversale	Rentrée 26-27	Organes formalisés
		Planifier réunions de section régulières	Direction	Rentrée 26-27 Semestriel	Réunions planifiées
		Standardiser procédures entre sections	Direction	Rentrée 26-27	Procédures uniformisées
Optimiser la gestion interne	Processus et suivi	Créer des procédures internes	Direction Coordination transversale	Continu	Nombre de procédures disponibles
		Suivre indicateurs de gouvernance ciblés	Direction Coordination transversale	Continu	Rapports produits
Cohésion et intégration du personnel	Favoriser échanges entre chargés de cours	Organiser rencontres conviviales	Direction Coordination transversale	Continu	Nombre de moments organisés
		Instaurer accueil spécifique pour nouveaux chargés de cours	Coordination transversale	Continu	Nombre de séances d'accueil