CELLULE QUALITÉ

L’effet structurant de l’approche processus dans les évaluations externes

Colloque G3 Bruxelles 2021

HELHa
Haute École Louvain en Hainaut

7 *types de formation*

Agronomique · Arts Appliqués · Économique · Éducation · Santé · Social · Technique

60 *formations*

Type court / 3 à 4 ans
BACHELIER

Type long / 5 ans
MASTER

15 *implantations*
réparties dans 8 villes

10 200 *étudiants*
pour l'année 2019-2020

60% *de filles*

40% *de garçons*

2000 *diplômes*
délivrés chaque année

1000 *membres du personnel*
administratif, enseignant, ouvrier
statutaire, contractuel ou vacataire

Plan de l'exposé

- Contexte
- Objectifs
- Démarche
- Résultats

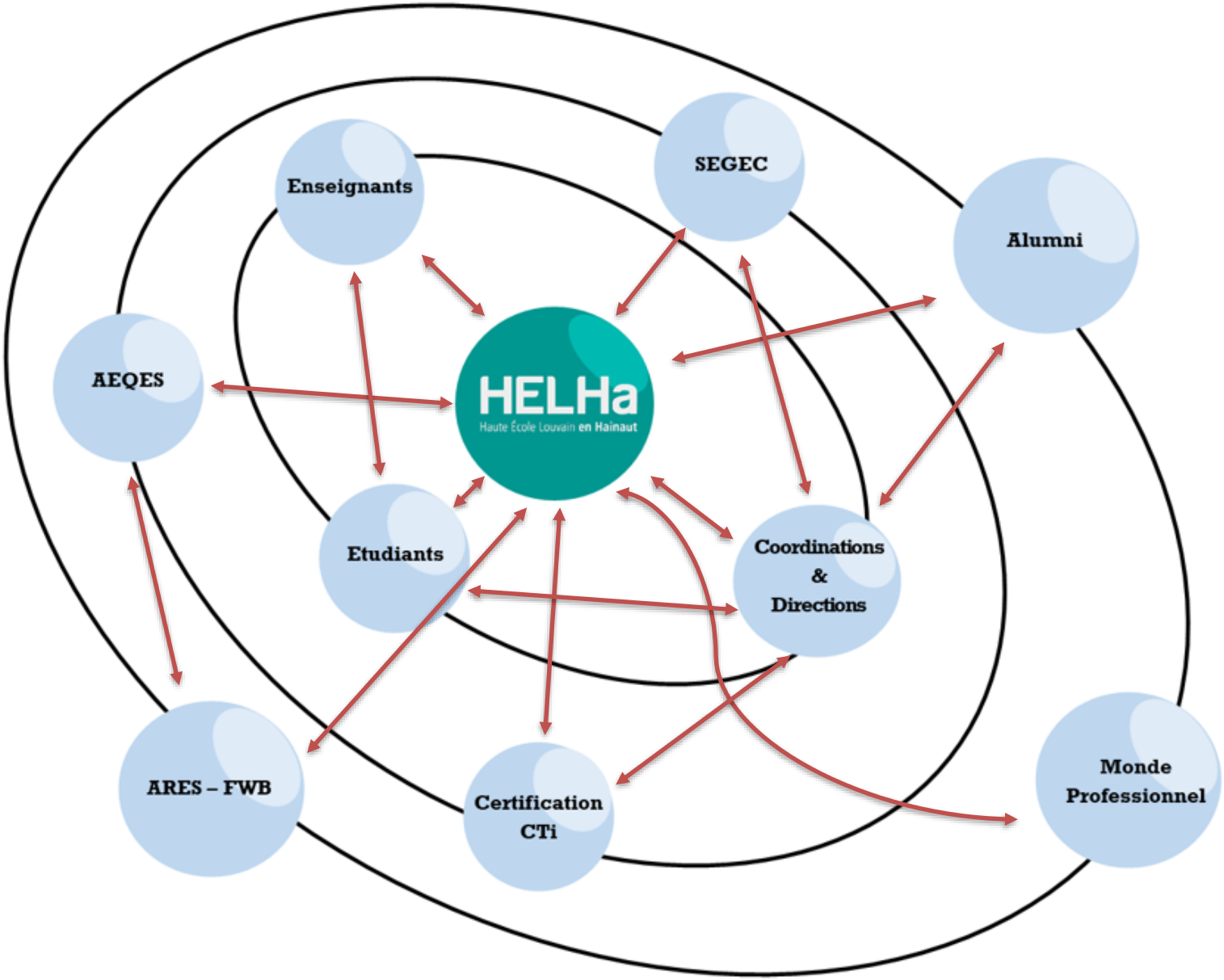
CONTEXTE

Contexte

- Participation à la Phase pilote d'une Evaluation Institutionnelle (vs programmatique)
- Label Eurashe pour notre école d'ingénieur (Cti)

- Structuration et professionnalisation des services généraux

Un univers…..


Enseignants
SEGEC
Alumni
AEQES
HELHa
Haute École Louvain en Hainaut
Etudiants
Coordinations
&
Directions
ARES – FWB
Certification
CTi
Monde
Professionnel

OBJECTIFS DE NOTRE DEMARCHE

Objectifs de notre démarche

CELLULE QUALITÉ

- **Identifier les acteurs et formaliser leurs interactions**
  Cette démarche nous a permis, concrètement de
- D'alimenter le DAEI (dossier d'autoévaluation institutionnelle)
- Préparer un contexte favorable à la révision du plan stratégique
- Soutenir la réorganisation de la gouvernance
- Préparer la structure d'un portfolio numérique

HELHa
Haute École Louvain en Hainaut

DÉMARCHE

DEMARCHE - nos souhaits

- Formaliser notre système d'assurance qualité
- Impliquer le plus grand nombre de membres du personnel à ce travail de construction
  Dynamique bottom up > retour du terrain
  - Diagnostic, « état des lieux » description des pratiques
- Mais pas que...
  - Participatif, ancré dans la réalité
    des équipes, réflexif et avec un regard prospectif

DEMARCHE - nos souhaits

- S'appuyer sur des assises théoriques fortes pour modéliser le système d'assurance qualité et le faire évoluer
  - Choix d'une lecture sous forme de processus
    - ISO 21001-2018
    - EFQM
  - Le lien avec le référentiel type ESG

Pourquoi choisir l'approche Processus ?

- Prise de recul et modélisation des
  - Attentes et besoins
  - Parties prenantes
  - Risques inhérents à chaque processus

➢ Périmètre du système : vue systémique de notre fonctionnement

➢ Identifier et articuler l'ensemble des processus

Mise en œuvre

- Méthodologie participative approuvée par l'organe de gestion et le comité de direction - légitimité
- Constitution de groupes de travail thématique chargé de documenter des dimensions transversales à la HE - participation
- Calendrier de travail et échéancier des délivrables à produire - résultats

CELLULE QUALITÉ

Planning

Dossier d'Auto Evaluation Institutionnelle : Happy Planning !

Calendrier 2019		Etapes	Actions
semaine 2 semaine 3	07 au 11 janvier 14 au 18 janvier	Première réunion à fixer (Doodle fin décembre 2018)	Prise de contact Présentation du dossier de documentation DAEI Choix des thématiques à développer (description – analyse) Agenda des futures rencontres
semaine 4 semaine 5 semaine 6 semaine 7 semaine 8 semaine 9	21 au 25 janvier 28 au 1 février 04 au 8 février 11 au 15 février 18 au 22 février 25 au 1 mars	1 ou 2 réunions de travail pour valider la méthodologie de travail	Sur base des fiches descriptives et pour une thématique minimum - Description - Analyse - SWOT light
semaine 10 semaine 11 semaine 12 semaine 13 semaine 14	04 au 8 mars 11 au 15 mars 18 au 22 mars 25 au 29 mars 01 au 5 avril	Réunions de travail	Développement des autres thématiques choisies
semaine 15 semaine 16		Congé	Congé
semaine 17 semaine 18 semaine 19 semaine 20	22 au 26 avril 29 au 03 mai 06 au 10 mai 13 au 17 mai	Réunions de travail	SWOT global par GT Proposition de plan d'action
semaine 21 semaine 22	20 au 24 mai 27 au 31 mai	Attente + relance groupes d'avis	Validation des groupes d'avis
semaine 23 semaine 24	03 au 07 juin 10 au 14 juin	Travail CQ + présidents	Rédaction DAE
semaine 25	17 au 21 juin	Relecture GT	Validation DAEI par l'OG
semaine 26	24 au 28 juin	Finalisation DAEI	Envoi dossier

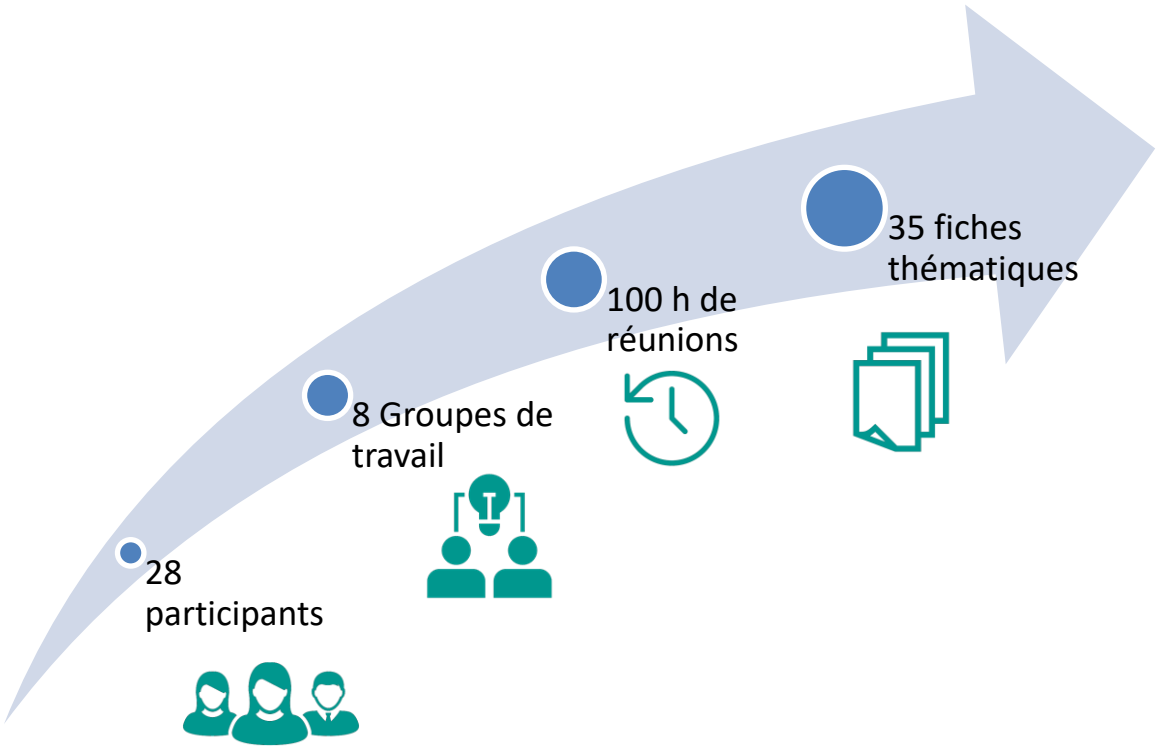
Comment définir les processus (travail de la CQ)

- Identification des thématiques - (activités ou groupe d'activités)
- Regroupements des thématiques
- Nommages des processus

GT 1 : le SMQ
GT 2 : les programmes et l'apprentissage
GT 3 : les affaires étudiantes
GT 4 : la Gestion des Ressources Humaines
GT 5 a : Les ressources pédagogiques
GT 5 b : Les ressources infrastructures et le Service d'Aide Réussite
GT 6 a : La communication externe
GT 6 b : La communication interne

CELLULE QUALITÉ

Co-construction et dynamique collective



HELHa
Haute École Louvain en Hainaut

CELLULE QUALITÉ

Structuration fiche thématique

Missions et définitions
Contexte

Objectifs visés : réponses aux missions	Indicateurs
Intervenants et Responsable (noté *)	Documentation

Description (étapes du processus – facettes de la problématique)	Pertinence Analyse de la pertinence de l'action en regard des objectifs poursuivis	Satisfaction -> forces / faiblesses Analyse des résultats pour les actions entreprises
		(+) (-)

HELHa
Haute École Louvain en Hainaut

RÉSULTATS

Des fiches de description de processus

- Création de 35 fiches de processus
  - Une définition des missions et objectifs
  - Une description des étapes
  - Une analyse réflexive (pertinence, (+), (-))

DAEI - Fiche thématique 2 – **Mobilité** à l'étranger
(la co/bi-diplomation et la co-organisation sont analysées dans le GT 5A : Ressources pour l'apprentissage)

Missions et définitions
Promouvoir la mobilité internationale des étudiants inscrits à la HELHa via des dispositifs encadrés et variés lors de leur parcours académique, en vue de favoriser l'acquisition de compétences transversales. Promouvoir l'ouverture à la mobilité des enseignants, dans le cadre d'une dynamique internationale.
Contexte : *ce qui justifie et conditionne la mission à décrire*
La HELHa déploie une politique volontariste pour donner une dimension européenne et internationale à son enseignement supérieur de type court et long. Partenaire officiel des programmes Socrates – Erasmus et Leonardo, la HELHa participe activement à un intéressant réseau d'échanges internationaux. L'institution utilise le système ECTS dans tous les programmes de formation qu'elle offre. Ce système permet d'avoir une meilleure transparence pour les étudiants et les enseignants. La HELHa a obtenu une nouvelle Charte Universitaire ERASMUS élargie (la Charte ERASMUS + est à la base de celle-ci). Lors de son parcours académique au sein de la HELHa, chaque étudiant a la possibilité de réaliser sur base volontaire un ou plusieurs séjours à l'étranger, grâce à des dispositifs encadrés qui s'inscrivent dans le programme d'études de l'étudiant. Ces séjours à l'étranger sont destinés à favoriser outre l'acquisition de compétences spécifiquement liées au programme d'étude, l'acquisition de compétences transversales lors du parcours académique de l'étudiant (maîtrise des langues étrangères, connaissance d'autres cultures, intelligence sociale, autonomie et esprit d'initiative, etc.). La HELHa participe actuellement aux programmes de mobilité suivants : - ERASMUS + (en Europe) - ERASMUS BELGICA (avec les Communautés flamandes et germanophones) - Projets divers de mobilité (séjours hors Europe sur base de projets de coopération comme les bourses FAME, stages d'immersion pour les AESI langues modernes) - Bourses de voyage de coopération au développement (via l'ARES).

La HELHa reconnait et valide toute note obtenue par un étudiant en mobilité. Cette note correspond à un cours et/ou stage prévu et crédité dans le « Learning Agreement » (contrat d'études). La note obtenue, associée à une lettre de A à F, permet de transcrire les résultats dans le mode d'évaluation de la HELHa. La note retranscrite correspond au mieux aux moyennes obtenues au sein de la HELHa par les étudiants ayant les AA inscrites dans leur PAE.

Le Bureau International et les coordinateurs locaux sont constamment à la recherche de toute opportunité de mobilité pour ses étudiants et/ou enseignants en Europe ou au-delà des frontières européennes.

Objectifs visés : *réponses aux missions*	Indicateurs
Communiquer l'offre de service aux étudiants Nouer des partenariats avec la HELHa Encourager la découverte dans l'espace européen de l'enseignement supérieur. Sensibiliser les étudiants à l'internationalisation Offrir aux étudiants la possibilité de : - Effectuer une partie de leur formation académique au sein d'institutions d'enseignement supérieur en Europe ou en Communauté flamande ou germanophone (SMS) et ailleurs. - Effectuer un stage en entreprise en Europe ou en Communauté flamande ou germanophone (SMP) et ailleurs. Le service « Relations internationales » (RI) se donne comme objectif de développer les échanges avec ces lieux extérieurs de formation. Il envisage toujours parallèlement les moyens de valoriser les segments de cursus ainsi acquis en même temps que les modes de financement de ces activités extérieures via les programmes européens principalement.	**Nombre d'étudiants avec mobilité financée par des fonds européens ou nationaux** (BELGICA, FAME)**. Aussi bien dans le cadre des études qu'à l'occasion de stages.** **Durée moyenne de séjour.** **Mobilité d'enseignants type ERAMUS.** **Collecte des différentes activités internationales impliquant un séjour à l'étranger** (pour 2017-2018 : plus de 600 étudiants en dehors des mobilités ERASMUS)**.**
Intervenants et Responsable (noté *)	Documentation

***Responsable RI** (coordinateur ERASMUS) : - Donne une dimension européenne et internationale à l'enseignement. - Gère les subsides et moyens divers permettant la mobilité des étudiants et enseignants au sein de la Belgique, de l'Europe et au-delà des frontières européennes. - Gère l'organisation pratique des déplacements et des programmes. - Apporte un soutien linguistique aux étudiants entrants et sortants (politique linguistique). - Aide à la conception, gestion et suivi de projets de coopération. - Suit deux axes principaux : ERASMUS + et ERASMUS BELGICA. **Directeur et coordination de Département** : - Sont responsables du choix des cours suivis à l'étranger et les modifications du programme d'études qui sont induites par ces choix. **Relais / coordinateur local** : - Permet au sein de chaque implantation d'informer et renseigner les candidats à la mobilité sur les procédures et conditions. - Démarche de conclure un partenariat. - Informe les étudiants et membres du personnel souhaitant partir à l'étranger. - Gère l'accueil des étudiants et membres du personnel étrangers dans le cadre de leur mobilité. **ARES :** - Dans le cadre de la coopération au développement, l'ARES (Académie de la Recherche et de l'Enseignement Supérieur de la Fédération Wallonie-Bruxelles) lance chaque année 2 appels à candidatures pour un stage de 30 jours minimum dans un des 18	Rapports de stage/du mémoire de fin d'études/des cours Erasmus Procès-verbaux des réunions RI Déclaration en matière de stratégie ERASMUS Politique linguistique de la HELHa dans le cadre de projets de mobilité Charte ERASMUS pour les années 2014-2020. Learning Agreement (contrat d'études). Reconnaissance académique SMS. Reconnaissance académique SMP. Document « formation académique » (site web HELHa). Document « stages » (site web HELHa). Démarches étudiant ERASMUS études. Démarches étudiant ERASMUS stages. Fiche d'identité du candidat ERASMUS études. Fiche d'identité du candidat ERASMUS stages. Convention de stage ERASMUS – SMP Convention d'études ERASMUS – SMS Montant des bourses de mobilité étudiante (en et hors Europe). Codes de domaines d'études à la HELHa. Code de secteur d'activité des entreprises. Bourses de voyages ARES. EURES (portail européen sur la mobilité de l'emploi). Programmes d'échanges étudiants (http://echanges-etudiants.bci-qc.ca). Questionnaire après un séjour à l'étranger.

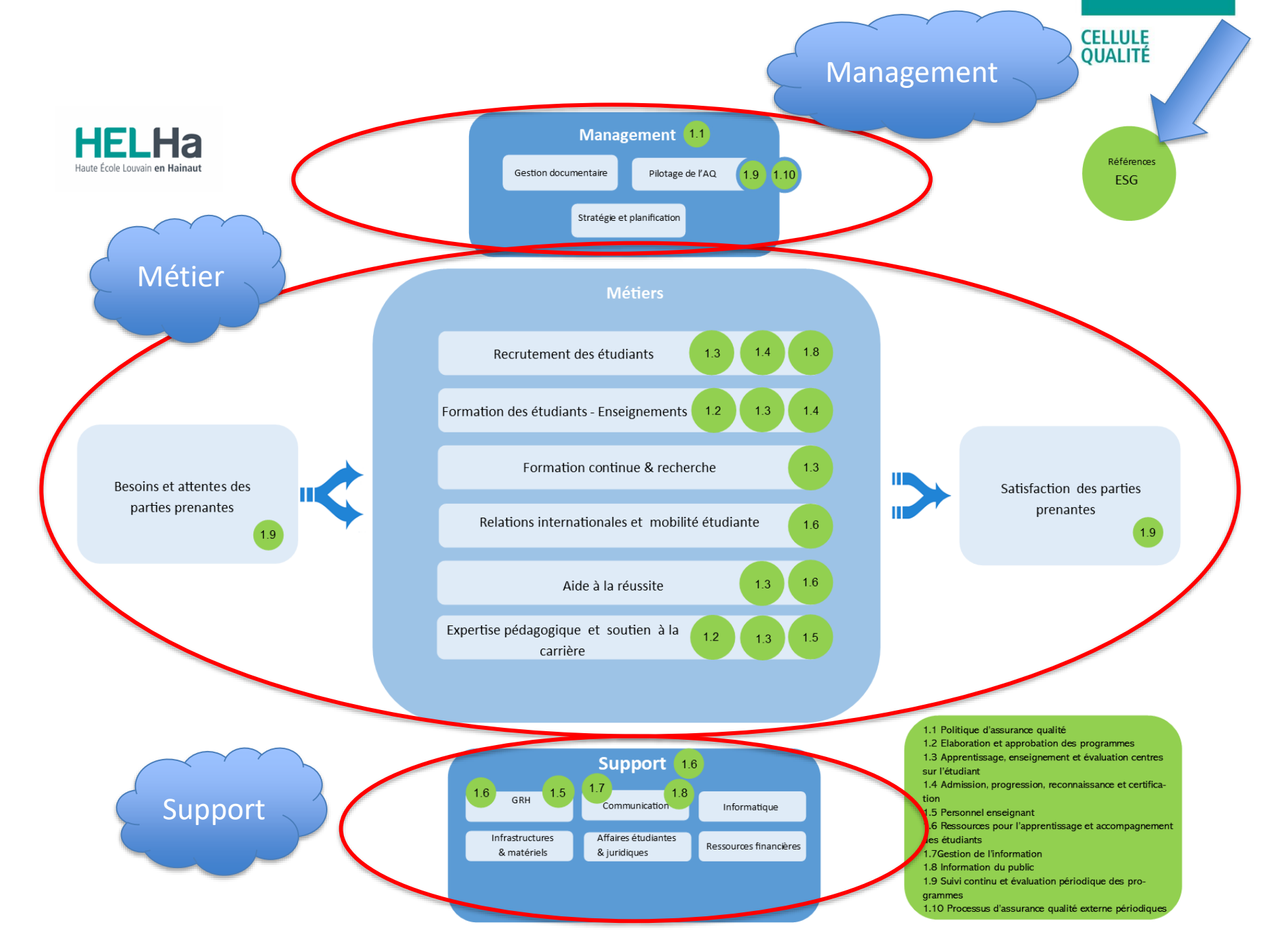
pays en voie de développement soutenus par le Service d'Aide la Coopération. Ces appels ont lieu en octobre et février de chaque année. **Agence ERASMUS** **Agence Wallonie Bruxelles International** **Bureau International Jeunesse**	

Description *(Etapes – facettes de la problématique)*	***Analyse de la pertinence*** de l'action en regard des objectifs poursuivis	***Analyse des résultats*** pour les actions entreprises (+) Forces à valoriser / (-) Améliorations à proposer
Echange ERASMUS Dans le cadre de son programme d'études, chaque étudiant peut solliciter la possibilité de réaliser une partie de son cursus à l'extérieur de la Catégorie/Département au sein de l'une des institutions partenaires de la HELHa (selon les modalités générales fixées par le Programme d'échange Erasmus et par la HELHa). Les cours suivis hors de la HELHa dans le cadre de ce programme d'échange font partie intégrante du programme d'études de l'étudiant. Le choix des cours suivis à l'étranger et les modifications du programme d'études qui sont induites par ces choix sont placés sous la responsabilité de la Direction et de la coordination de Département. Les informations relatives au calendrier et aux modalités d'application du programme d'échange Erasmus sont accessibles à chaque étudiant sur demande auprès du RI.	Donner une dimension internationale à notre enseignement	(+) Le « learning Agreement » (contrat d'études) fait l'objet d'une concertation, d'une analyse et d'une validation entre la HELHa et le partenaire. (-) Actuellement, il est seulement possible d'encoder la mobilité ERASMUS dans ProEco. Les autres activités internationales impliquant un séjour à l'étranger ne s'y trouve pas. (+) Objectif : développer un système pour pouvoir encoder dans ProEco les différentes activités internationales qui impliquent un séjour à l'étranger hors ERASMUS et sortir les informations.

Un manuel qualité et un dossier d'autoévaluation institutionnelle

Au-delà de ces objectifs premiers

Bénéfices collatéraux


HELHa
Haute École Louvain en Hainaut
Management
CELLULE QUALITÉ
Références ESG
Management 1.1
Gestion documentaire
Pilotage de l'AQ 1.9 1.10
Stratégie et planification
Métier
Métiers
Recrutement des étudiants 1.3 1.4 1.8
Formation des étudiants - Enseignements 1.2 1.3 1.4
Formation continue & recherche 1.3
Relations internationales et mobilité étudiante 1.6
Aide à la réussite 1.3 1.6
Expertise pédagogique et soutien à la carrière 1.2 1.3 1.5
Besoins et attentes des parties prenantes 1.9
Satisfaction des parties prenantes 1.9
Support
Support 1.6
1.6 GRH 1.5
1.7 Communication 1.8
Informatique
Infrastructures & matériels
Affaires étudiantes & juridiques
Ressources financières
1.1 Politique d'assurance qualité
1.2 Elaboration et approbation des programmes
1.3 Apprentissage, enseignement et évaluation centres sur l'étudiant
1.4 Admission, progression, reconnaissance et certification
1.5 Personnel enseignant
1.6 Ressources pour l'apprentissage et accompagnement des étudiants
1.7Gestion de l'information
1.8 Information du public
1.9 Suivi continu et évaluation périodique des programmes
1.10 Processus d'assurance qualité externe périodiques

CELLULE QUALITÉ

Horloge qualité

Décembre

- Mise à jour des tableaux d'**indicateurs Stat'HELHa**
- **3 actions** dans LOIQ dans 3 thèmes différents pour les départements et services transversaux
- Journée des relais du **BI**
- Listes des **anciennetés, des engagements, CPE & CPA**
- **HP:** publications horaires examens janvier et Q2 pour les étudiants

Janvier - Février

- **Comité stratégique** présente, synthétise et analyse les actions impactant la stratégie institutionnelle
- Revue de direction
- **CQ** -> cadastre et analyse des actions encodées dans LOIQ par les départements et domaines
- Journée des **Relais Qualité**
- **Activation des Dispositifs AR** pour les blocs 1
- **Vœux**
- Listes des **anciennetés, des engagements, CPE & CPA**
- Relance et solde des versements des Inscriptions étudiants
- **C'ED :** Activation des TEAMS pour les cours Q2

Novembre

- **CoPil :** alignements des commissions et des chantiers à conduire au regard des actions décidées et des départements > alignements stratégiques présentés en **OG**
- **Comité stratégique**
- Budgets
- Exercices évacuations
- **HP** : publication des horaires d'examen de janvier et du Q2 pour les MDP

Mars - Avril

- **CoPil :** analyse axes et actions + mise à jour outil IPSCA
- Revue de direction
- Mise à jour des tableaux d'**indicateurs Stat'HELHa**
- **CQ :** réception PV des conseils Dom + Dépt
- Campagne **EEE**
- Journées **Portes ouvertes et Cours ouverts**
- Publication **des emplois vacants au** Moniteur
- **HP**: Ouverture de l'espace année N+1
- **HP:** Publications des horaires d'examen de juin

Octobre

- Rentrée académique
- Rapport transversal **EEE** en **conseil pédagogique**
- Rapport du conseil social
- Suivi **CEI** (autoévaluation AEQES)
- Analyse des **EEE** au conseil de **départements**
- **PAE** transmis aux étudiants
- Versements des inscriptions (rappels & suivis)
- Budgets
- Cadre organique CPE CPA
- Exercices évacuations

Mai

- Validation **du calendrier académique**
- Avis sur les programmes de cours en **conseil pédagogique** et validation en **organe de gestion**
- Journée **pédagogique**
- Evaluations personnel administratif
- **Constitution d'une CEI** si évaluation **AEQES**
- Définir les supports de cours obligatoires **en conseil pédagogique**
- Journée des relais du **BI**
- **HP:** formations

Septembre

- **Comité stratégique**
- **OG** analyse les chantiers qualité pour l'année suite au retour de la **CQ et des CoPil**
- Mise à jour des tableaux d'**indicateurs Stat'HELHa**
- Réflexions et identification des actions d'améliorations dans **les départements/CEI**
- **Journées des MDP, accueil des nouveaux enseignants, accueil des étudiants**
- **HP:** Publications des **horaires Q1** / changement des DB affichées sur le WEB
- **C'ED** : Basculement de la plateforme (année N vers N+1)
- Activation des TEAMS liés aux cours
- Contrôle des boites de secours
- Exercices évacuations

Juillet - Août

- Revue de direction
- Séminaire CDr / CDp
- Publication des **fiches ECTS** sur le site WEB
- Suivi des Inscriptions
- Journée des relais du **BI**
- Visites Guidées HELHa
- **C'ED** : création des cours avec les responsables

Juin

- **CQ :** compilation des **COPIL et analyse**
- Journée des **Relais Qualité**
- Dépôt des DAE (initial ou suivi) **AEQES**
- Attributions
- Contrôle budgétaire
- Evaluations du personnel **enseignant**
- Visites Guidées HELHa
- **HP** : Publication des horaires d'examen d'août
- Création de la DB n+1 pour les **fiches ECTS**

Lexique

AR : aide à la réussite
BI : Bureau international
CDr & CDp : comité de direction restreints et plénier
COPIL : commission de pilotage des axes du plan stratégique
CQ : Cellule Qualité
C'ED : Connect'ED
CEI : Commission d'évaluation interne d'un programme
DAE : Dossier d'auto-évaluation
OG : Organe de gestion
HP : Hyperplanning

Niveau d'application des actions

- Instances / organes institutionnels
- Services académiques
- Domaines
- Départements
- Services généraux

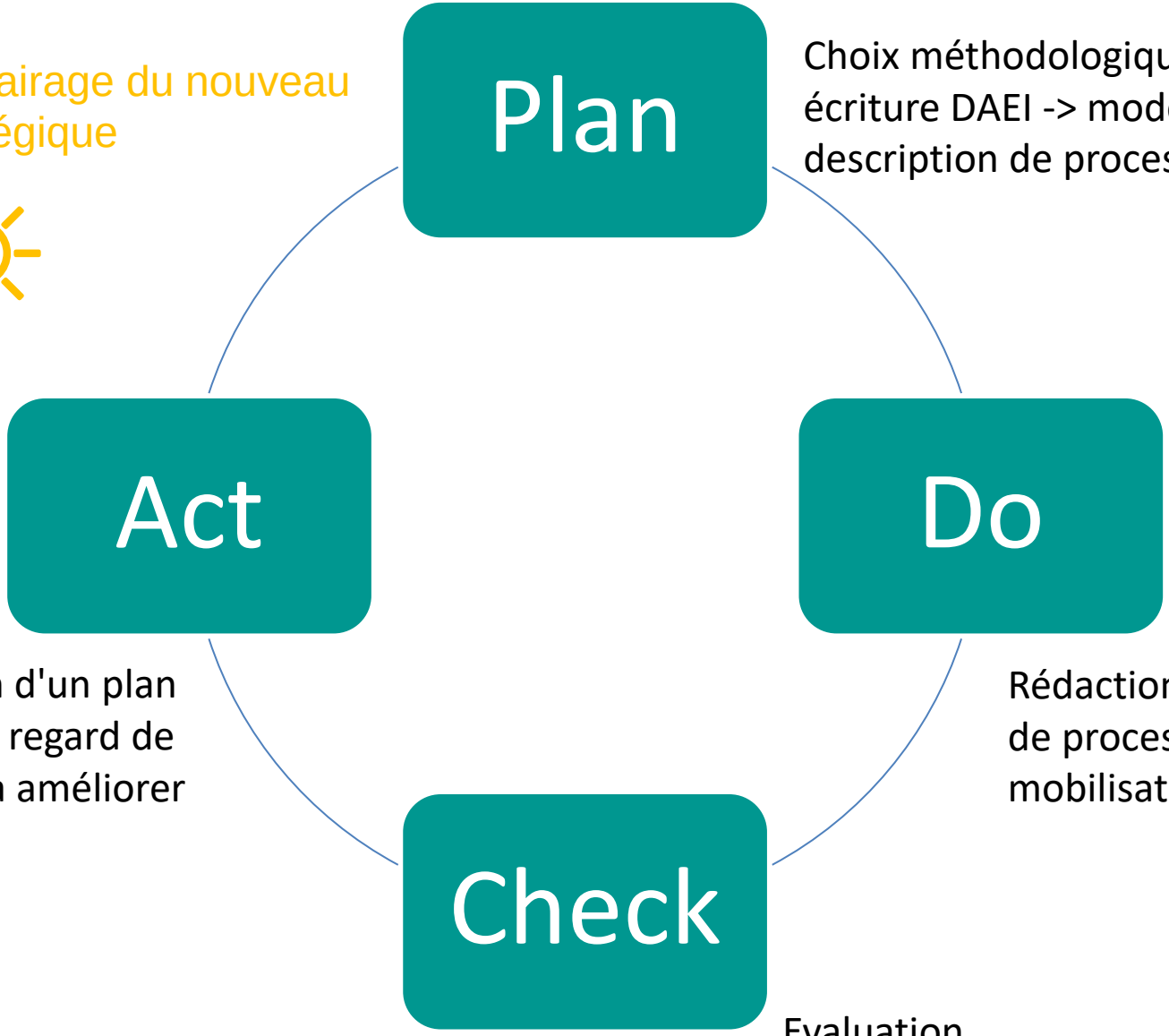
HELHa
Haute École Louvain en Hainaut

Appropriation par les acteurs de terrain

Et maintenant....

CELLULE QUALITÉ

Sous l'éclairage du nouveau plan stratégique



Choix méthodologique pour écriture DAEI -> modèle de description de processus

Rédaction des fiches de processus – mobilisation des acteurs

Evaluation institutionnelle

Proposition d'un plan d'action en regard de processus à améliorer

HELHa
Haute École Louvain en Hainaut

Merci pour votre écoute