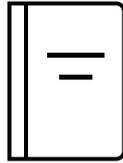


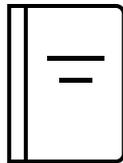


Manuel Qualité 2021-2022

Les documents de la Qualité au DST



Manuel Qualité de la HEH



Manuel Qualité du DST

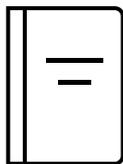
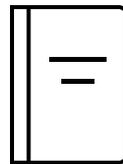
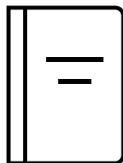


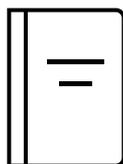
Tableau de bord du DST
et des sections



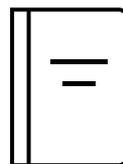
Revue des processus



Diagnostic/SWOT DST et sections



Plan d'actions du DST



Plan d'actions des sections

Évaluation du PA et des processus

Introduction – cadre institutionnel

Objet et champ d'application

Le **Manuel Qualité du Département des Sciences et technologies de la HEH** a pour objectif de décrire le **Système de Management de la Qualité (SMQ)** mis en place au sein de celui-ci. Il expose également les missions du département, son organisation interne et la cartographie des processus.

La **Haute École en Hainaut (HEH)** fait partie des 19 Hautes Écoles de la Fédération Wallonie-Bruxelles. C'est l'**ARES** (Académie de Recherche et d'Enseignement Supérieur) qui est chargée de gérer toute l'offre de formation de la FWB (Fédération Wallonie-Bruxelles). L'ARES a été mise en place par vote du décret décrivant le paysage de l'enseignement supérieur en FWB en 2013.

La HEH est un service public administratif à comptabilité autonome qui est gérée par un Conseil d'Administration, dotée d'un **Collège de direction**, d'un **Conseil pédagogique** et d'un **Conseil social**.

Les missions de la HEH constituent les lignes directrices des enseignements dispensés. Par le biais d'un personnel doté de qualités pédagogiques et de compétences spécifiques, proche des milieux professionnels et en relation avec un ensemble de partenaires privilégiés, la Haute Ecole poursuit les trois missions suivantes au travers de son projet pédagogique, social et culturel :

- offrir une formation initiale et continue de haute qualité, selon ses habilitations, et certifier ainsi les compétences et savoirs acquis par ses diplômés ;
- participer à des activités de recherche et/ou de création dans un maximum de disciplines ; la recherche appliquée et les contacts avec les milieux professionnels renforcent les compétences utiles à la formation initiale et permettent l'adéquation de la formation avec les besoins de la société ;
- assurer des services à la collectivité, notamment par une collaboration avec les milieux éducatif, social, économique et culturel.

C'est l'**AEQES** (Agence pour l'Évaluation de la Qualité de l'Enseignement Supérieur), agence de service public, indépendante, qui pratique l'évaluation formative de programmes d'enseignement supérieur organisés en Fédération Wallonie-Bruxelles. Elle rend compte de la qualité de l'enseignement supérieur et œuvre à son amélioration constante. Ce faisant, elle vise à encourager le développement d'une culture qualité dans les établissements, la clarification des profils d'enseignement et des objectifs des formations en lien avec les missions des établissements, à diffuser des bonnes pratiques et à favoriser la mise en place de synergies entre les parties prenantes de l'enseignement supérieur.

Par ailleurs, **les formations d'ingénieur de la HEH sont soumises à l'évaluation et à l'accréditation de la Commission des Titres d'Ingénieur (CTI, France), organisme indépendant.** Outre l'accréditation de la CTI, ces formations se voient également attribuer le label EUR-ACE (European Quality Label for Engineering Degree Programmes), qui certifie la plus haute qualité dans les formations d'ingénieur en Europe.

L'accréditation de la CTI et le label EUR-ACE permettent à la section ingénieurs industriels de la HEH de rejoindre les rangs des **meilleures écoles d'ingénieurs** et de polytechnique **françaises et suisses**. Par ailleurs, le label européen EUR-ACE occupe une place prépondérante dans plusieurs pays européens (Allemagne, France, Irlande, Grande-Bretagne, Russie, Espagne, etc.).

L'AEQES s'inscrit dans un processus européen en suivant les Références et lignes directrices pour l'assurance qualité dans l'espace européen de l'enseignement supérieur (ESG 2015), en collaborant avec d'autres agences ou organismes extérieurs, et en sensibilisant son public aux évolutions européennes en matière d'enseignement supérieur.

Le Système de management de la Qualité de la HEH s'inscrit pleinement dans ces Références et lignes directrices. Pour rappel, celles-ci sont les suivantes (numérotées de 1 à 17 afin de permettre un rattachement de nos actions et processus aux ESG) :

Références et lignes directrices pour l'assurance qualité interne

- 1. Les institutions disposent d'une **politique d'assurance qualité rendue publique** et faisant partie intégrante de leur pilotage stratégique. Les parties prenantes internes développent et mettent en œuvre cette politique par le biais de structures et de démarches appropriées, tout en impliquant les parties prenantes externes.*
- 2. Les institutions disposent de **processus d'élaboration et d'approbation de leurs programmes**. Les programmes sont élaborés de manière à répondre aux objectifs définis, y compris aux acquis d'apprentissage visés. La qualification résultant d'un programme est clairement spécifiée et communiquée ; elle correspond au niveau adéquat du cadre national de qualifications pour l'enseignement supérieur et, par conséquent, au cadre des qualifications de l'Espace européen de l'enseignement supérieur.*
- 3. Les institutions garantissent que les programmes sont dispensés d'une manière qui encourage **les étudiants à jouer un rôle actif dans le processus d'apprentissage**, y compris dans son élaboration, et que l'évaluation des acquis des étudiants reflète cette approche.*
- 4. Les institutions appliquent de manière cohérente et constante des **règles prédéfinies et publiées couvrant toutes les phases du cycle d'études**, c'est à dire l'admission et la progression des étudiants, la reconnaissance et la certification de leurs acquis.*

5. Les institutions s'assurent des **compétences de leurs enseignants**. Elles mettent en œuvre des processus équitables et transparents pour le recrutement et le développement professionnel du personnel.
6. Les institutions disposent de **financements appropriés** pour les activités d'apprentissage et d'enseignement et garantissent la mise à disposition de **ressources pour l'apprentissage adéquates et facilement accessibles**, ainsi qu'un **accompagnement** des étudiants.
7. Les institutions s'assurent de collecter, d'analyser et d'utiliser des informations pertinentes pour le **pilotage efficace de leurs programmes** et de leurs autres activités.
8. **Les institutions publient des informations à propos de leurs activités**, y compris leurs programmes, sous une forme claire, précise, objective, actualisée et facile d'accès.
9. **Les institutions suivent et évaluent périodiquement leurs programmes** afin de s'assurer qu'ils atteignent les objectifs qui leur sont assignés et qu'ils répondent aux besoins des étudiants et de la société. Ces évaluations conduisent à une amélioration continue des programmes. Toute action planifiée ou entreprise en conséquence est communiquée à l'ensemble des parties concernées.
10. Les institutions engagent de manière périodique des processus d'assurance qualité externe conformes aux ESG.

Références et lignes directrices pour l'assurance qualité externe

11. L'assurance qualité externe prend en compte l'efficacité des processus d'assurance qualité interne décrits dans la Partie 1 des ESG.
12. L'assurance qualité externe est définie et conçue de manière spécifique afin de garantir son adéquation à la réalisation des buts et objectifs fixés, dans le respect des réglementations en vigueur. Les parties prenantes sont impliquées dans sa conception et son amélioration continue.
13. Les démarches d'assurance qualité externes sont fiables, utiles, prédéfinies, mises en œuvre de manière constante et cohérente et publiées. Elles incluent : une auto-évaluation ou démarche équivalente ; une évaluation externe comprenant en principe une visite sur site ; un rapport résultant de l'évaluation externe ; un suivi cohérent.
14. L'assurance qualité est menée par des groupes d'experts externes incluant un ou plusieurs étudiant(s).
15. Tous les résultats ou jugements issus des démarches d'assurance qualité externe sont basés sur des critères explicites et publiés qui sont appliqués de

manière constante et cohérente, que les démarches mènent à une décision officielle ou non.

16. Les rapports des experts sont publiés dans leur intégralité ; ils sont clairs et accessibles à la communauté académique, aux partenaires externes et aux autres personnes intéressées. Si l'agence prend des décisions officielles sur la base de ces rapports, ces décisions sont publiées conjointement avec les rapports correspondants.

17. Les procédures de plainte et de recours sont clairement définies dans la conception du processus d'assurance qualité externe, et communiquées aux institutions.

La HEH est dotée d'un plan stratégique 2016-2021 décliné en 9 axes (ndlr : cette section sera actualisée dès le nouveau plan quinquennal avalisé). Ceux-ci ont notamment pour objectif de servir d'instrument de mesure du bon fonctionnement et de la performance de la HEH. Ils ont donc été élaborés en respectant pleinement les prescrits d'un **Système de Management de la Qualité (SMQ)**.

Les 9 axes arrêtés par la HEH sont les suivants :

- **Axe stratégique HEH 1** : accompagner 3.400 étudiants tout au long de leur cursus ;
- **Axe stratégique HEH 2** : prévoir l'évolution de l'encadrement à 5 ans ;
- **Axe stratégique HEH 3** : maintenir le contact permanent avec les milieux professionnels ;
- **Axe stratégique HEH 4** : être en phase avec les autres acteurs de l'enseignement supérieur ;
- **Axe stratégique HEH 5** : rechercher l'amélioration par la démarche Qualité ;
- **Axe stratégique HEH 6** : développer la mobilité internationale ;
- **Axe stratégique HEH 7** : renforcer la communication vers l'extérieur ;
- **Axe stratégique HEH 8** : développer la formation continue ;
- **Axe stratégique HEH 9** : encourager la recherche.

En phase avec ce plan stratégique, le département des Sciences et technologies a défini 9 objectifs stratégiques pour la période 2021-2026 :

1. **(DST) Ancrer une culture « Qualité » au sein du Département** : améliorer la formalisation des processus qui sous-tendent le fonctionnement du département, renforcer la démarche « processus / indicateurs / tableau de bord / plans d'actions / évaluation », accentuer l'information du personnel quant à la culture « Qualité ».
2. **(DST) Développer des activités de recherche appliquée au bénéfice de nos enseignements** : encourager et soutenir pleinement toutes les initiatives qui permettront de déboucher sur des projets de recherche au bénéfice de nos enseignements en favorisant et en initiant le dépôt de projets de recherche quelles que soient leurs sources de financement.

3. **(DST) Développer la mobilité internationale** : encourager toutes les initiatives allant dans le sens d'une plus grande mobilité estudiantine entrante et sortante.
4. **(DST) Sensibiliser au développement durable** : continuer les efforts en vue d'aboutir à la neutralité carbone de la HEH, mettre en place un plan d'actions pour atteindre cet objectif, sensibiliser les étudiants afin qu'ils intègrent mieux encore les aspects environnementaux dans leur raisonnement professionnel et sociétal.
5. **(DST) Améliorer la visibilité et la communication du département tant en interne qu'en externe** : renforcer la visibilité des activités du départements, des nombreuses initiatives menées par le corps enseignant et les étudiants, diffuser les rapports d'activités annuels des sections, favoriser les échanges de bonnes pratiques entre les membres du personnel, les échanges avec nos partenaires externes et positionner le département en tant qu'acteur incontournable de l'enseignement au sein du Pôle hainuyer vis-à-vis des futurs étudiants. Afin de continuer d'augmenter la population de nos différentes sections, il conviendra de renforcer l'information des futurs étudiants, d'améliorer la visibilité et l'image de l'école auprès des futurs étudiants potentiels (contacts avec le secondaire, contacts avec les étudiants en fin de bachelier en vue de passerelles vers un Master, informations sur les débouchés).
6. **(DST) Développer de nouveaux partenariats et la pérennisation des partenariats existants** : consolider les liens établis avec les acteurs du Pôle hainuyer, poursuivre les projets de codiplomation, étoffer l'offre de formation par de nouvelles habilitations en coorganisation, resserrer les liens avec les entreprises et le monde professionnel notamment via la mise en place de conseils de perfectionnement.
7. **(DST) Améliorer / maintenir la haute qualification de l'équipe enseignante** : encourager et favoriser la formation continue et les formations doctorales, privilégier le recrutement d'enseignants issus du monde professionnel, encadrer les enseignants qui réalisent le CAPAES, etc.
8. **(DST) Améliorer l'aide à la réussite des étudiants** en maintenant et adaptant la remédiation, le tutorat et la dimension humaine du département.
9. **(DST) Participer activement à l'amélioration des outils numériques de la HEH** : site Internet, extranet, plateforme e-campus, outils collaboratifs et d'enseignement à distance, etc.

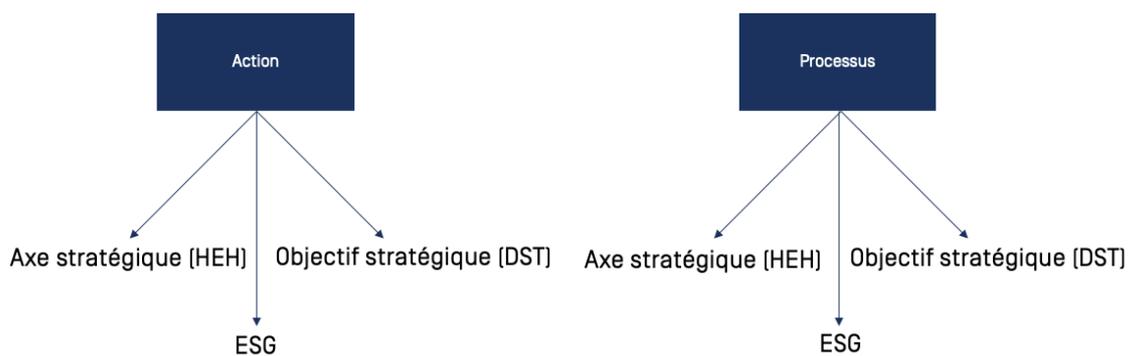
L'ensemble de la politique de Qualité du Département des Sciences et technologies de la HEH répond aux ambitions de ces 9 Axes stratégiques (HEH) et de ces 9 Objectifs stratégiques (Département) en s'y intégrant pleinement.

Actions et processus

Action : toute action, initiative, mesure qui vise à améliorer le fonctionnement de l'institution, ses performances ou les services qu'elle offre. Le principe de l'amélioration continue est souvent représenté par un cycle d'actions, appelé "roue de Deming" ou cycle PDCA : Plan (Planifier, prévoir), Do (faire), Check (Vérifier), Act (Réagir). Les actions à mener sont reprises dans un plan d'actions.

Processus : un processus est un enchaînement d'activités qui permet de répondre à un besoin interne ou externe.

Chaque action et chaque processus doit directement s'inscrire dans un (ou plusieurs) Axe(s) stratégique(s) (HEH) et/ou un (ou plusieurs) Objectif(s) stratégique(s) (DST). Cette démarche permettra de formaliser une « nomenclature » des actions et processus.



Le département des Sciences et technologies de la HEH

S'inscrivant dans la philosophie et les axes stratégiques exposés ci-dessus, le **Département des sciences et technologies** estime que la diversité des voies de formation proposées aux jeunes constitue une richesse qu'il importe de préserver. Le DST s'inscrit pleinement dans la finalité propre de l'enseignement supérieur en Fédération Wallonie-Bruxelles qui est de préparer les futurs diplômés à s'insérer au mieux dans une vie professionnelle dynamique.

Le **Département des Sciences et technologies** fournit cette formation adaptée aux exigences du monde du travail en s'employant à préparer les jeunes, citoyens responsables, à l'autonomie intellectuelle et sociale. Les contacts avec les entreprises et centres de recherche ou de compétences, les visites et stages en entreprises traduisent le recours au concret et facilitent l'insertion professionnelle. Cette professionnalisation efficace dans la formation rend les étudiants capables d'exercer à la fin de leur cursus un métier pour lequel ils ont été pleinement préparés.

Département des Sciences et technologies
Directeur : Dominique DECKERS
Directeur adjoint : Gaëtan NAIZY

	École d'ingénieurs	Bacheliers technologiques	Services support
Coordination Gaëtan NAIZY	Bachelier en Sciences de l'ingénieur industriel	Bachelier en Biotechnique Coord. : Françoise BESANGER	Secrétariat de direction Sylviane MONTAGNE
Coordination Construction / Géomètre Mickaël MERCIER	Master en Sciences de l' Ingénieur industriel orientat° Géomètre Resp. : Daniel RIDLAIRE	Bachelier en Électronique orientat° Électronique appliquée Coord. : Gaëtan PAULET	Secrétariat académique Romina TRICARICO, Noémie HANOTIAUX
	Master en Sciences de l' Ingénieur industriel orientat° Construction opt° Génie civil et bâtiments Resp. : François Timmermans	Bachelier en Informatique & systèmes orient. Réseaux & télécommunications Coord. : Thomas PETEIN	Référente Gestac / statistiques / Hyperplanning Danaë HUYBRECHTS
	Master en Sciences de l' Ingénieur industriel orientat° Construction opt° Énergie et environnement Resp. : Geoffroy CHARDOME	Bachelier en Techniques graphiques orientat° Techniques infographiques Coord. : Ivan MILLER	Service informatique Yoan PIETRZAK
	Master en Sciences de l' Ingénieur industriel orientat° Construction opt° Gestion		Équipement / Commandes Terrence JAUMAIN
Coordination Informatique Samuel CREMER	Master en Sciences de l' Ingénieur industriel orientat° Informatique opt° Réseaux et sécurité Resp. : Jean-Sébastien LERAT		Service Social Lena BARRAL
	Master en Sciences de l' Ingénieur industriel or. Informatique opt° Automation et syst. embarqués Resp. : Fabrice HUBERT		SIPPT Pierre LENOIR
	Master en Sciences de l' Ingénieur industriel or. Informatique opt° Gestion		Bibliothèque Isabelle DUMONT
Coordination Aline LÉONET	Master en Sciences de l' Ingénieur industriel orientat° Technologies des données du vivant		Accompagnement et soutien psychologique Annabelle Cilla
			Cafétéria Isabelle JAUPART
			Préparateurs / opérateurs techniciens : Nordin ABDERRAHMAN, Christophe BETTE, Dimitri DOYE, Stephan LATERRRE, Jérôme Lambert, Naguib TAIRA
			Service maintenance Nathalie CARLIER, Nathalie CRITOFANI, Giuseppe CUSIMANO, Tristan DOYE, Frédéric GONZALEZ, Alain HITELET, Mireille JADOT, Aycha KORCHI



Cellule Mobilité
Françoise BESANGER

Aide à la réussite
BT : Bénédicte LEBAILLY DE TILLEGHEM
EI : Stéphanie DUPUIS

Coordinat° Qualité
Nicolas SOTTIAUX

Système de Management de la Qualité (SMQ)

Cadre

Créée en 2003, la **Commission Qualité est un organe consultatif interne de la HEH** qui vise à encadrer et renforcer la recherche de la qualité au sein de l'établissement. Elle favorise une « culture qualité intégrée ». Ses objectifs sont de sensibiliser et de mobiliser tous les acteurs concernés par la qualité des enseignements et des services dispensés aux étudiants.

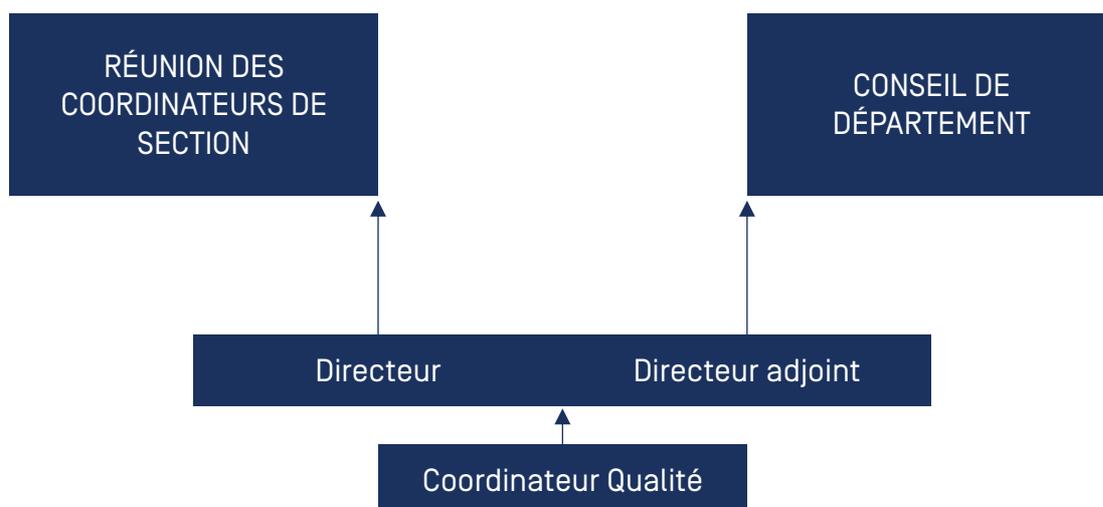
La **Commission Qualité** accompagne l'administration centrale et les départements lors des audits menés par l'Agence pour l'Évaluation de la Qualité de l'Enseignement Supérieur (AEQES) et lors des demandes d'accréditation auprès d'organismes extérieurs (CTI,...). Elle développe un ensemble d'outils, de techniques et de projets adaptés aux besoins des départements pour assurer un enseignement de qualité. Enfin, elle centralise la documentation utile à la gestion de la qualité et collecte les informations par le biais de systèmes de mesure.

Chaque département s'est également doté de **cellules ou d'instances** en charge de la Qualité afin de décliner et d'appliquer la politique Qualité élaborée la Commission. Ces **cellules ou instances** des départements constituent un lieu d'échanges entre les membres d'un département afin de mettre en place des initiatives visant à améliorer le quotidien de tous (étudiants, enseignants, personnels administratifs et ouvriers). Elles sont également chargées de rédiger un rapport d'activités annuel qui est intégré dans le rapport d'activités de la Commission Qualité.

Au sein du Département des Sciences et Technologies, la **gestion de la Qualité** est chapeauté par la **Réunion des coordinateurs de section** et par le **Conseil de département**. Un Coordinateur Qualité est chargé de la gestion quotidienne de cette matière sous la supervision du Directeur et du Directeur Adjoint. Ces deux instances intègrent systématiquement, à l'ordre du jour de leurs réunions, un point dédié à la Qualité afin d'analyser tous les pans du Système de management de la qualité (SMQ) du Département et de prendre les décisions utiles en la matière.

Cette structuration permet :

- l'intégration de la démarche Qualité au cœur des sections ;
- le relai(s) des informations entre le département (DST) et la Commission qualité (CQ) ;
- le conseil et le soutien des équipes du département (DST) en matière d'audit qualité ;
- le renfort de la communication interne et externe en matière de démarche qualité ;
- la participation à la révision des programmes de formation.



La composition de la « Réunion des Coordinateurs de section » est la suivante :

- le directeur du département ;
- le directeur adjoint/coordonateur du type long ;
- la coordinatrice du type court ;
- les coordinateurs de section ;
- la responsable de la Cellule Mobilité ;
- le représentant du personnel administratif et ouvrier ;
- le coordinateur Qualité.

La « Réunion des Coordinateurs de section » se réunit **tous les deux mois**. Les convocations aux réunions se font par voie électronique.

La composition du Conseil de Département est la suivante :

10 membres élus	3 membres élus représentant les étudiants	2 membres désignés par le Collège de direction	1 membre invité (sans voix délibérative)
Françoise BESANGER Geoffroy CHARDOME Samuel CREMER Agnès GRYSPEERT Pierre LENOIR Aline LEONET Denis MANDOUX Ivan MILLER Gaëtan PAULET Daniel RIDELAIRE	Florence JACOB Gaëtan POCOROBBA Alexandre DENEBOURG	Dominique DECKERS (Directeur) Gaëtan NAIZY (Directeur adjoint)	Nicolas SOTTIAUX

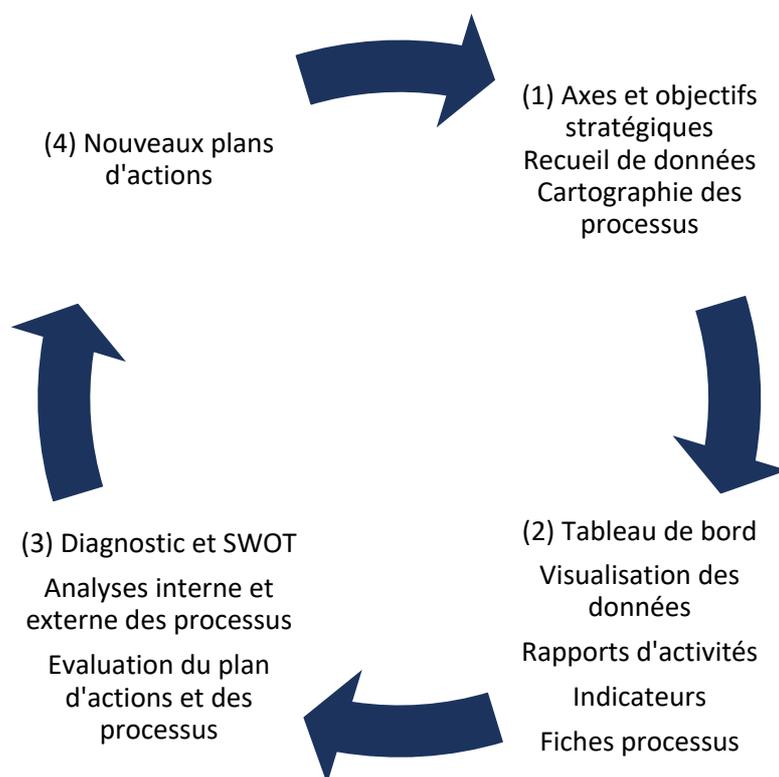
Le Conseil de département se réunit 10 à 12 fois par année scolaire. Les convocations aux réunions se font par voie électronique.

Politique générale de la Qualité au sein du Département

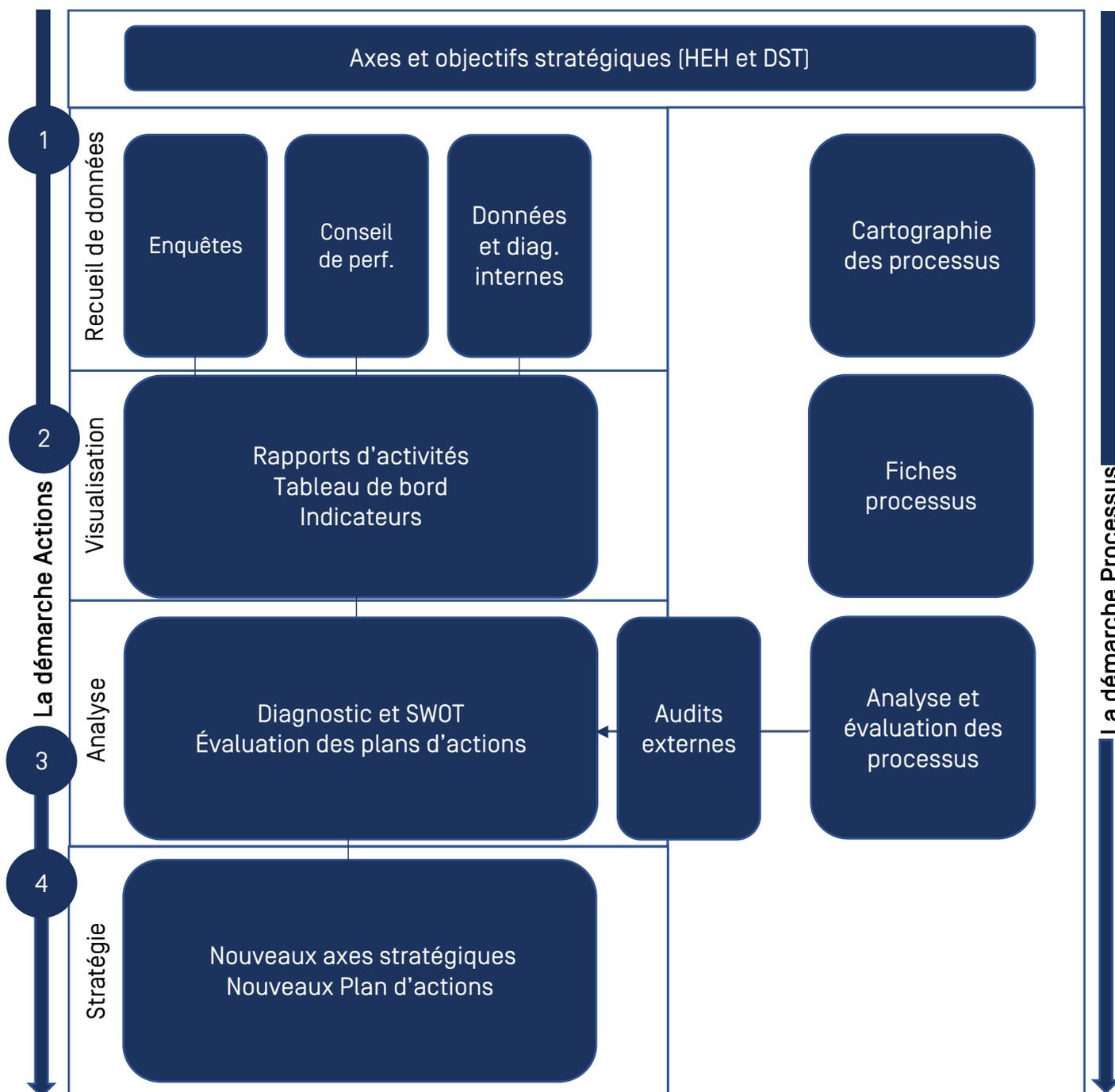
Une démarche qualité a comme principe l'amélioration continue, rythmée par les quatre étapes du modèle PDCA : **Plan – Do – Check – Act**. Avant d'engager des plans de progrès, il est indispensable de mettre en place une démarche de veille et de diagnostic continue de l'institution. Le but est de disposer d'éléments factuels pour mesurer son niveau de performance qualité. Le PDCA est la logique d'amélioration des systèmes de management qualité et constitue la base de la norme ISO 9001. La roue de Deming structure cette démarche en quatre temps :

- planification ;
- mise en œuvre ;
- contrôle et vérification ;
- ajustement.

Une phase de diagnostic est également fréquemment rajoutée à cette structure. Afin de l'adapter aux besoins de notre Département, ce modèle a été revu de la sorte :



Processus général de la qualité au sein du Département des Sciences et technologies de la HEH



Revue des processus

L'**approche processus** du DST consiste à passer de la lecture verticale « par l'organigramme », à la lecture par le fonctionnement transversal. Elle répond à la question : « Comment l'organisation fonctionne-t-elle afin de répondre aux besoins des étudiants ? ».

Un processus est un enchaînement d'activités qui permet de répondre à un besoin interne ou externe. La démarche processus nécessite :

- l'identification des processus au travers d'une cartographie ;
- la description des processus (fiches d'identité des processus) ;
- l'évaluation des processus (via des indicateurs) ;
- la revue des processus.

La démarche « processus » s'appuie tout d'abord sur une définition de l'ensemble des processus qui permettent au Département des Sciences et technologies de mener à bien ses missions. Il s'agit, a priori, de décrire l'enchaînement chronologique des étapes clefs et la définition du service/de la prestation/de l'activité d'apprentissage délivré. Chacun des processus s'inscrit dans un des axes et des objectifs stratégiques.

L'identification des processus

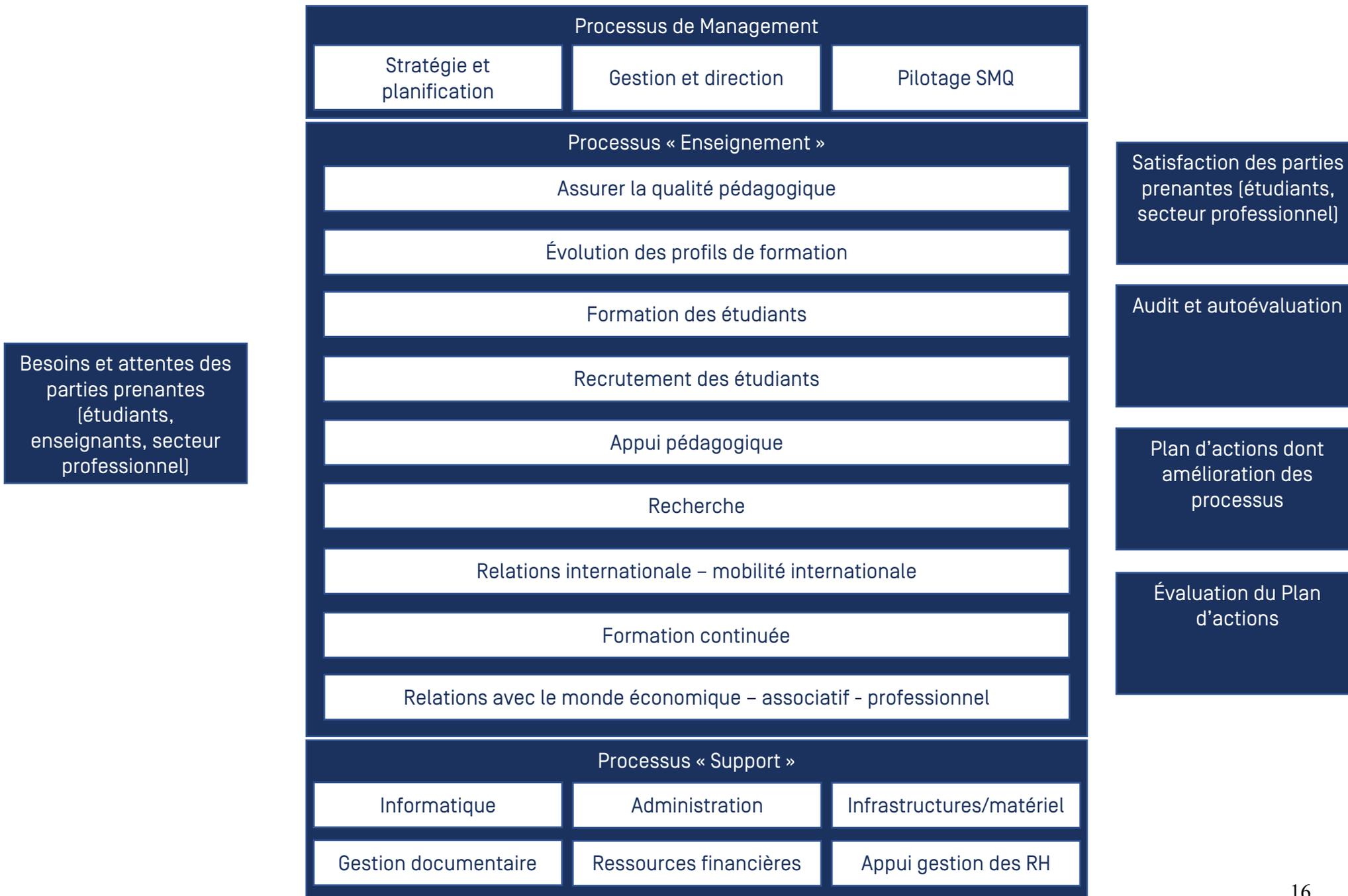
Nous identifions trois types de processus au sein du Département des Sciences et technologies de la HEH. Chaque processus contribue à l'atteinte d'un ou plusieurs des axes stratégiques de la HEH et/ou des objectifs stratégiques du Département ou tout simplement à la bonne organisation des missions de celui-ci.



Processus		
Management	Enseignement	Support

La fiche d'identité d'un processus : template

Département /section/ service :	Titre du processus :	Axe(s) stratégique(s) HEH : <hr/> Objectif(s) stratégique(s) DST : <hr/> ESG : <hr/>
Objet du processus		
Objectif du processus		
Responsable		
Ressources humaines		
Ressources matérielles		
Indicateurs de performances		
Qui ?	Fait quoi ?	Quand / Comment ?
Identifiant 1		<hr/>
Identifiant 2		<hr/>
Identifiant 3		<hr/>
Identifiant 4		<hr/>
Schéma du processus		
		
Date :	Version :	



Le tableau de bord

Le tableau de bord est un outil de pilotage stratégique. Sa construction prend en compte les performances de l'institution dans les domaines jugés comme prioritaire par cette dernière. Le tableau de bord Qualité permet de mesurer les résultats des actions engagées (notamment dans le cadre des plans d'actions). Il constitue un élément de preuves objectif des progrès réalisés et de l'efficacité du système de management. Le tableau de bord est alimenté par les indicateurs internes, les audits, les enquêtes, les évaluations des actions et des processus.

Template

Légende :

- Réalisé/évolution très positive
- Partiellement réalisé/évolution positive
- À réaliser à moyen terme/stagnation
- À réaliser d'urgence/évolution négative

Tableau de bord du département :

Indicateurs								
Indicateurs internes				N-1	N	Δ	↑	●
Évo. de la pop. étu. globale				xxxx	xxxx	+ 3%	↑	●
Évo. de la pop. étu. globale inscrits en 1 ^e								
Taux de diplomation global								
Taux de Mob. Internat. global								
Indicateurs issus des enquêtes étudiants								
Taux de satisfaction global								
...								

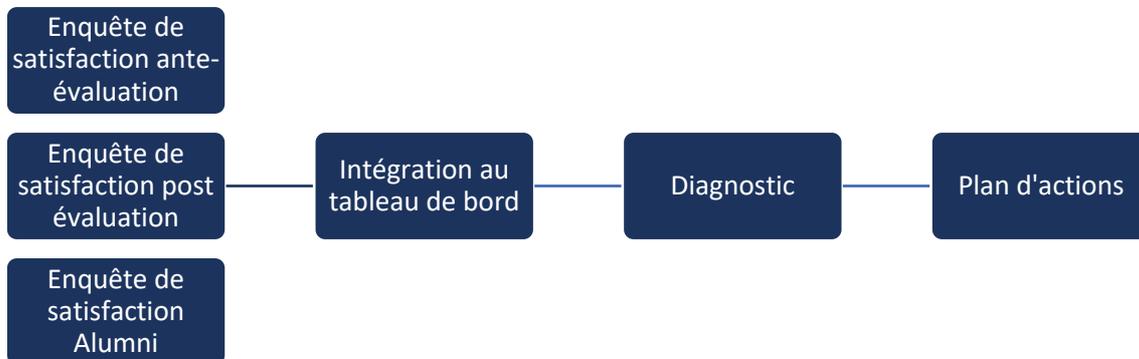
Tableau de bord de section :

Indicateurs								
Indicateurs internes				N-1	N	Δ	↑	●
Évo. de la pop. étu. globale				xxxx	xxxx	+ 3%	↑	●
Évo. de la pop. étu. globale inscrits en 1 ^e								
Taux de diplomation global								
Taux de Mob. Internat. global								
Indicateurs issus des enquêtes étudiants								
Taux de satisfaction global								
...								

La liste complète des indicateurs fait l'objet d'une annexe dédiée.

Les évaluations

Évaluations par les étudiants et les « alumni »



Dans une entreprise, les « contrôles qualité » ont pour objectif de protéger le client d'un manque de qualité interne. De la même manière, il convient de poursuivre l'investissement de notre institution dans l'évaluation des enseignements qu'elle organise afin de l'intégrer dans une dynamique d'amélioration perpétuelle.

Un questionnaire en ligne anonymisé relatif à l'évaluation des enseignements est communiqué aux étudiants une à deux fois par an. Afin de sensibiliser les étudiants à l'importance de cette démarche, les sections consacrent quelques moments, au sein des cours, pour permettre aux étudiants de compléter le formulaire.

Le DST et les sections organisent une information des étudiants quant aux résultats (via leurs représentants, par exemple).

Les conseils de perfectionnement

Les **Conseils de perfectionnement** ont pour rôle d'éclairer le DST (et ses sections) sur les évolutions des métiers auxquels il forme. Les conseils de perfectionnement sont des organes consultatifs qui se réunissent, pour chaque section, au moins une fois par an. Ils visent à une adéquation idéale entre les compétences des diplômés et les (futurs) métiers auxquels ils sont destinés.

Pour l'année scolaire 2021-2022, les conseils de perfectionnement se réuniront en février ou en mars 2022. En régime normal, ils se tiendront en novembre/décembre.

Les avis des conseils de perfectionnement doivent permettre d'assurer la meilleure adéquation possible entre les compétences visées par les enseignements du DST et les besoins identifiés par les entreprises actives dans le(s) secteur(s) concerné(s).

Le conseil de perfectionnement doit donc permettre au DST et ses sections de caractériser et d'actualiser au mieux (dans la mesure du possible tout en tenant compte de l'autonomie du DST et de ses sections) les profils des étudiants à former en fonction des besoins.

Les conseils de perfectionnement sont donc l'occasion de se donner, en présence de personnes particulièrement qualifiées, un temps d'analyse et de potentielles orientations des programmes (celles-ci ne relevant que du DST en toute autonomie).

Cette structure de dialogue sera particulièrement sollicitée pour identifier les problèmes éthiques, déontologiques et professionnels créés par les innovations technologiques.

Outre les membres issus du DST, les conseils de perfectionnement intègrent des représentants d'entreprises et organisations, de toutes tailles, issus des secteurs concernés. Le DST souhaite cependant souligner l'importance de ne pas négliger les moyennes et les grandes entreprises, tout comme les entreprises de renommée nationale voire internationale.

Externes (5 à 7 personnes min) : <ul style="list-style-type: none">▪ Employeurs (cadres/direction) ;▪ Fédérations professionnelles du/des secteur(s) concerné(s) ;▪ Alumnis (postes ++).	Internes : <ul style="list-style-type: none">▪ Direction/Représentant de la direction ;▪ Coordinateur de section ;▪ Au moins deux professeurs ;▪ Responsable des TFE ;▪ Responsable des stages.
---	--

Les sections identifient des membres externes permanents au sein des conseils de perfectionnement. Un système de mandats de trois ans est actuellement testé. Ceux-ci permettront, en effet, d'assurer un suivi sur le moyen terme. Ceci n'empêche évidemment pas les sections d'impliquer des membres invités pour des périodes plus réduites ou même pour une seule réunion. Chaque conseil de perfectionnement intègre au moins 5 mandataires externes.

Organisation d'un conseil de perfectionnement :

- Présentation du cursus par le coordinateur de section ;
- Présentation des récentes adaptation de la grille horaire en fonction des besoins récemment ressentis/rencontrés ;
- Tour de table autour des questions suivantes :
 - besoins et manquements principalement ressentis par les entreprises chez les jeunes engagés ;
 - vue critique des programmes proposés au regard des réalités métiers.

Les conseils de perfectionnement font l'objet d'un compte-rendu écrit.

Rapports d'activités, stratégie et plan d'actions

Chaque année, les sections et le département publient un rapport d'activités. Dans la foulée de ceux-ci, les sections et le département élaborent un plan d'actions annuel.

Les rapports d'activités d'une année scolaire donnée sont édités en septembre de l'année scolaire suivante. Les plans d'actions sont eux édités, au plus tard, à la fin du mois de septembre. Ils peuvent contenir des actions qui peuvent être mises en œuvre sans attendre ou dès le second quadrimestre ou encore des actions qui nécessitent un travail plus important de préparation afin de pouvoir les mettre en œuvre (dans le cas d'actions impliquant un changement de grille, d'attributions...) lors de l'année scolaire suivante.

Les plans d'actions regroupent l'ensemble des actions visant à répondre aux manquements ou propositions d'améliorations identifiés dans le diagnostic, la SWOT, toute proposition d'amélioration interne ou tout audit externe. Il doit répondre principalement aux questions suivantes :

- Quelles sont les actions à lancer ?
- Qui va faire quoi ?
- Dans quels délais ?
- Quelles sont les ressources indispensables ?
- Dans quel(s) axe(s)/objectif(s) stratégique(s) cette action s'inscrit-elle ?

Les plans d'actions ont pour intérêt principal d'être un outil de planification des actions clefs qui devront être lancées dans le Département et dans ses sections pour atteindre les axes et objectifs stratégiques visés.

Le Département distingue 2 types de plans d'actions :

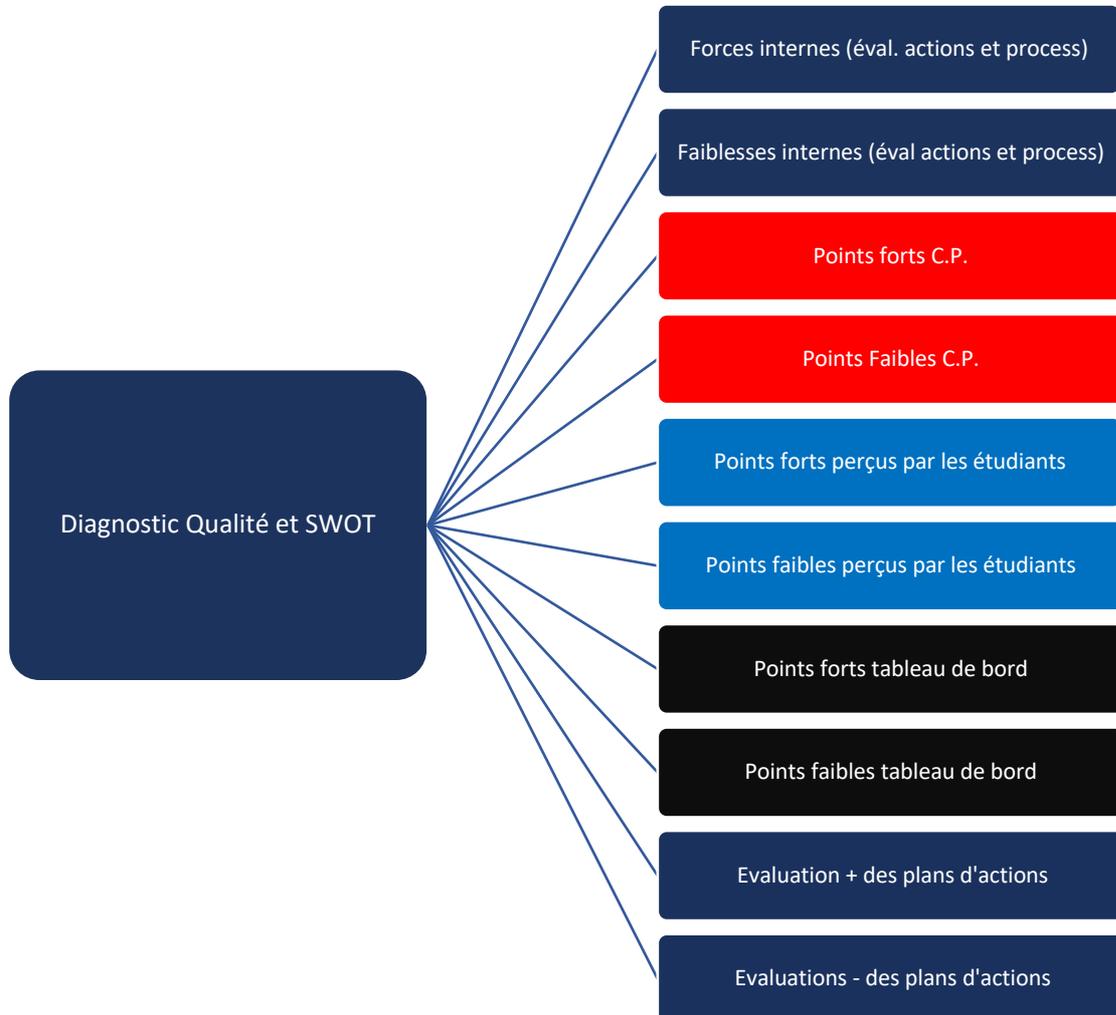
- **le plan d'actions du département** qui reprend toutes les actions de type macro qui relève uniquement du DST ;
- **les plans d'actions des sections** qui reprend les actions spécifiques à celles-ci.

Template de fiche action

1. Titre de l'action			
Axe(s) stratégique(s) HEH : _____ Objectif(s) stratégique(s) DST : _____ ESG : _____	Description action : _____ _____ _____		
Recommandation à laquelle répond l'action et source de cette recommandation (audit, conseil de perfectionnement, interne...) :			
Pilote(s) :	Calendrier résumé : ■ - ■ - ■ - ■ -		
Avantage(s) direct(s) et indirect(s) de l'action :	Indicateurs de l'actions : ■ - ■ - ■ - ■ -		
Plan de travail détaillé			
Étapes	Qui	Quand	Moyens nécessaires
Date :		Version :	

Veille et diagnostic internes

Le diagnostic Qualité s'appuie principalement sur trois sources : les enquêtes estudiantines (et « Alumnis »), les recommandations du Conseil de perfectionnement et une série de données stratégiques internes.

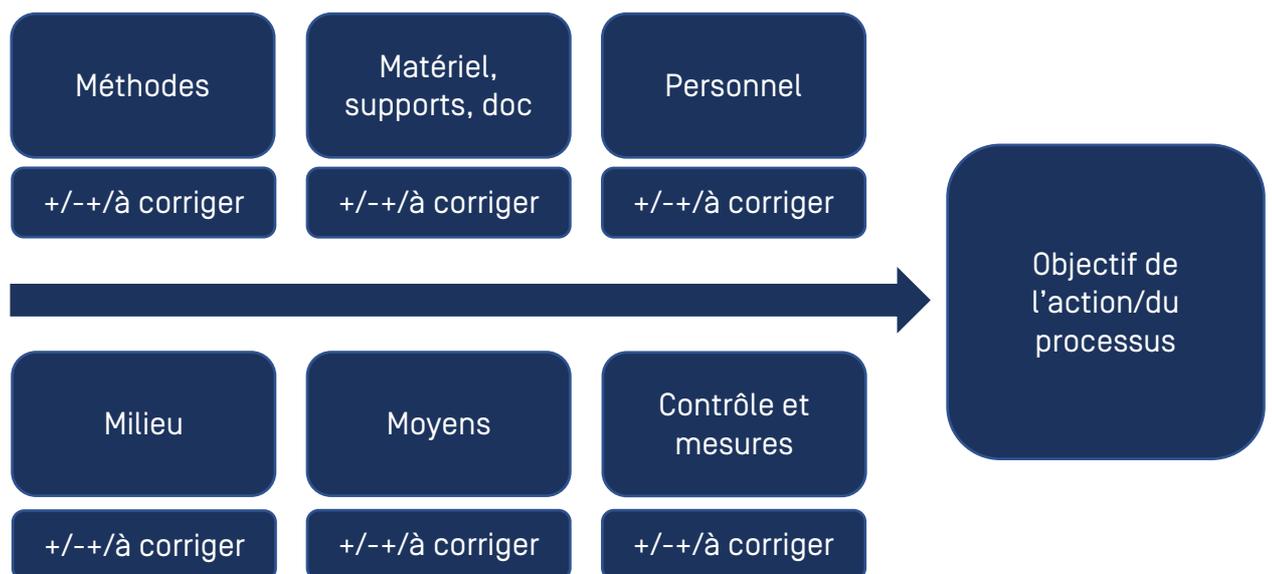


Évaluation des plans d'actions et des processus

Le but des analyses des plans d'actions et des processus est de réaliser un bilan objectif des forces et des faiblesses de l'action ou du processus étudié. En disposant d'éléments factuels, le pilote de l'action ou du processus peut apporter les améliorations utiles.

L'analyse des actions et des processus doit intégrer les éléments suivants inspirés par la méthode des 5 M (méthodes, matières-premières, main-d'œuvre, milieu, moyens, contrôles et mesures), à savoir, pour notre institution :

1. Le personnel (insuffisance de moyens humains, déséquilibres...)
2. Les moyens financiers ;
3. Les méthodes de travail ;
4. Les supports, la documentation ;
5. Le milieu (cadre) ;
6. Les « matières premières » (matériel, outils divers dont logiciels, supports et documentation) ;
7. Les contrôles, les mesures, les indicateurs.



Les évaluations aboutissent à une série de recommandations relatives à chaque action et à chaque processus.