



# ADQua

Assurance et  
développement de la  
qualité à l'Hénallux





*L'Hénallux souhaite que  
**la réflexivité** et  
**l'amélioration continue**  
soient au cœur de son  
fonctionnement institutionnel,*

afin que chacun de ses membres et partenaires – et tout particulièrement les étudiants – puissent apprécier et reconnaître la qualité de l'ensemble de ses activités.

L'institution s'est donc dotée d'un système d'assurance et de développement de la qualité «sur mesure», **ADQua**.

Ce document en précise les contours à travers les éléments suivants :

- La charte et la politique qualité Hénallux
- Les valeurs Hénallux dans le système d'assurance qualité
- La mise en œuvre de la politique qualité Hénallux via le système ADQua
- L'évaluation périodique des programmes
- L'évaluation périodique des processus institutionnels
- Un incontournable : la participation des étudiants à l'organisation et à l'évaluation des activités qui les concernent
- Un service pour aider à renforcer la qualité à chaque niveau institutionnel.

## Charte et politique qualité Hénallux

L'Hénallux organise des formations ancrées au niveau local, ouvertes à l'international, anticipant l'évolution des contextes et des besoins de la société dans une perspective de développement durable et solidaire. Elle accompagne chaque étudiant dans le développement de ses compétences, son autonomie et ses responsabilités pour participer à son épanouissement professionnel et personnel. Les valeurs de responsabilité, d'agilité, de solidarité, de bienveillance et d'ouverture sont à l'Hénallux le moteur des actions de chacun au quotidien.

L'Hénallux vise à demeurer une organisation en développement permanent, **respectueuse des personnes et de son écosystème**, proposant des formations de qualité.

Dans cette optique, la Haute École s'engage à :

- Mettre en œuvre un système d'assurance qualité solide, en cohérence avec la vision, les missions, les valeurs et la stratégie de l'institution ;
- Veiller à l'implication des étudiants dans la planification et la mise en œuvre de l'ensemble des dispositifs qualité qui les concernent ;
- Promouvoir la qualité de l'ensemble des processus institutionnels, avec comme cœur de cible la qualité des programmes de formation ;
- Viser la réalisation des objectifs fixés par le plan stratégique, déclinés spécifiquement dans chaque département et service ;
- Impliquer régulièrement ses partenaires externes (milieux professionnels, maîtres de stage, anciens étudiants...) afin de garantir la pertinence des formations proposées ;
- Stimuler l'adhésion et la fierté professionnelle en rendant visible la qualité des actions menées à tous les niveaux de l'institution.

## LES VALEURS DE L'HÉNALLUX NOURRISSENT LE SYSTÈME D'ASSURANCE QUALITÉ



AGILITÉ

### Agilité

dans la recherche d'adéquation entre nos choix et nos objectifs ainsi que dans la place centrale donnée à la réflexivité et à la créativité. Notre processus continu d'amélioration s'appuie sur une démarche systématique de prévision et de développement.



OUVERTURE

### Ouverture

à nos parties prenantes et à leurs regards multiples permettant d'enrichir nos fonctionnements et d'intégrer des besoins multiples.



SOLIDARITÉ

### Solidarité

par l'implication de l'ensemble des personnes concernées. La culture qualité s'exprime à travers les actions de l'ensemble du personnel qui, chacun à sa place et en fonction de ses moyens, redouble d'efforts et fait appel à des solutions créatives afin de tendre constamment vers le meilleur.



RESPONSABILITÉ

### Responsabilité

de chacun exercée en toute transparence, par la pertinence des informations demandées et la consultation de l'ensemble des parties prenantes, responsabilité également dans l'engagement de chacun vers l'amélioration continue de l'institution dans ses différents aspects.



BIENVEILLANCE

### Bienveillance

dans le respect de règles déontologiques, la recherche d'un équilibre entre transparence et confidentialité, entre contrôle et développement, entre prise en compte des particularités et volonté de travailler tous ensemble.

# La mise en œuvre de la politique qualité

## Hénallux via le système ADQua

Le système qualité Hénallux vise trois objectifs :

- Assurer la **conformité des actions** de l'institution par rapport aux obligations réglementaires en matière de qualité ;
- Contribuer au déploiement et à l'alignement stratégique, en veillant à l'**opportunité des démarches** entreprises à tous les niveaux ;
- Stimuler l'**amélioration continue** de chacune de nos activités en promouvant les démarches d'autoévaluation, d'adaptation, d'évolution.

### OBJECTIF 1

#### Assurer la conformité

Baliser, informer, cadrer.

Aider à mettre en œuvre les obligations réglementaires en matière de qualité.

Participer si besoin à du lobbying en matière de qualité dans l'enseignement supérieur.

#### Actions mises en œuvre

(S')Informer sur les balises européennes et FWB - les incontournables en termes de qualité.

Accompagner l'évaluation institutionnelle.

Accompagner les évaluations de programmes par l'AEQES et par la CTI.

Accompagner les évaluations de programmes en autonomie.

Mettre en place et gérer les évaluations des enseignements par les étudiants (EEE).

Accompagner les équipes dans la mise en place des obligations légales (rédaction des fiches UE, EEE, supports de cours...).

Assurer la diffusion obligatoire des rapports d'évaluation et des plans d'action.

## OBJECTIF 2

### Veiller à l'opportunité

Contribuer au déploiement et à l'alignement stratégique.

Informier sur le système d'assurance de la qualité et stimuler l'utilisation des outils communs dans chaque domaine.

Concevoir et mettre en œuvre des méthodologies d'évaluation adaptables aux réalités des sections/services.

Aider à documenter les décisions en réalisant notamment une veille statistique.

Amener l'institution à être/rester ancrée dans son environnement.

#### Actions mises en œuvre

Formaliser, diffuser et réviser si besoin la politique qualité HE.

Monitorer la mise en œuvre du plan stratégique de la HE.

Mettre à disposition des équipes des méthodologies et outils en vue d'accompagner le déploiement des objectifs qualité.

Décrire, documenter et réviser périodiquement chaque processus institutionnel.

Identifier et aider à prévenir les risques liés aux différents processus institutionnels.

Récolter, analyser et diffuser des données utiles pour le pilotage institutionnel : indicateurs de performance ou de perception.

Accompagner les responsables programme dans le développement de la qualité des programmes.

Stimuler la participation étudiante aux démarches qualité des activités qui les concernent.

Stimuler la consultation des parties prenantes externes pour chaque activité pour laquelle leur avis éclairé peut générer l'amélioration.

Stimuler le partage de bonnes pratiques entre les sections, équipes, départements ou services.

## OBJECTIF 3

### Stimuler l'amélioration continue

Impulser une logique d'amélioration continue dans une logique participative.

Fournir un accompagnement aux équipes pour leurs démarches d'autoévaluation, d'adaptation ou leurs demandes d'évolution.

Aider à la prise de recul.

#### Actions mises en œuvre

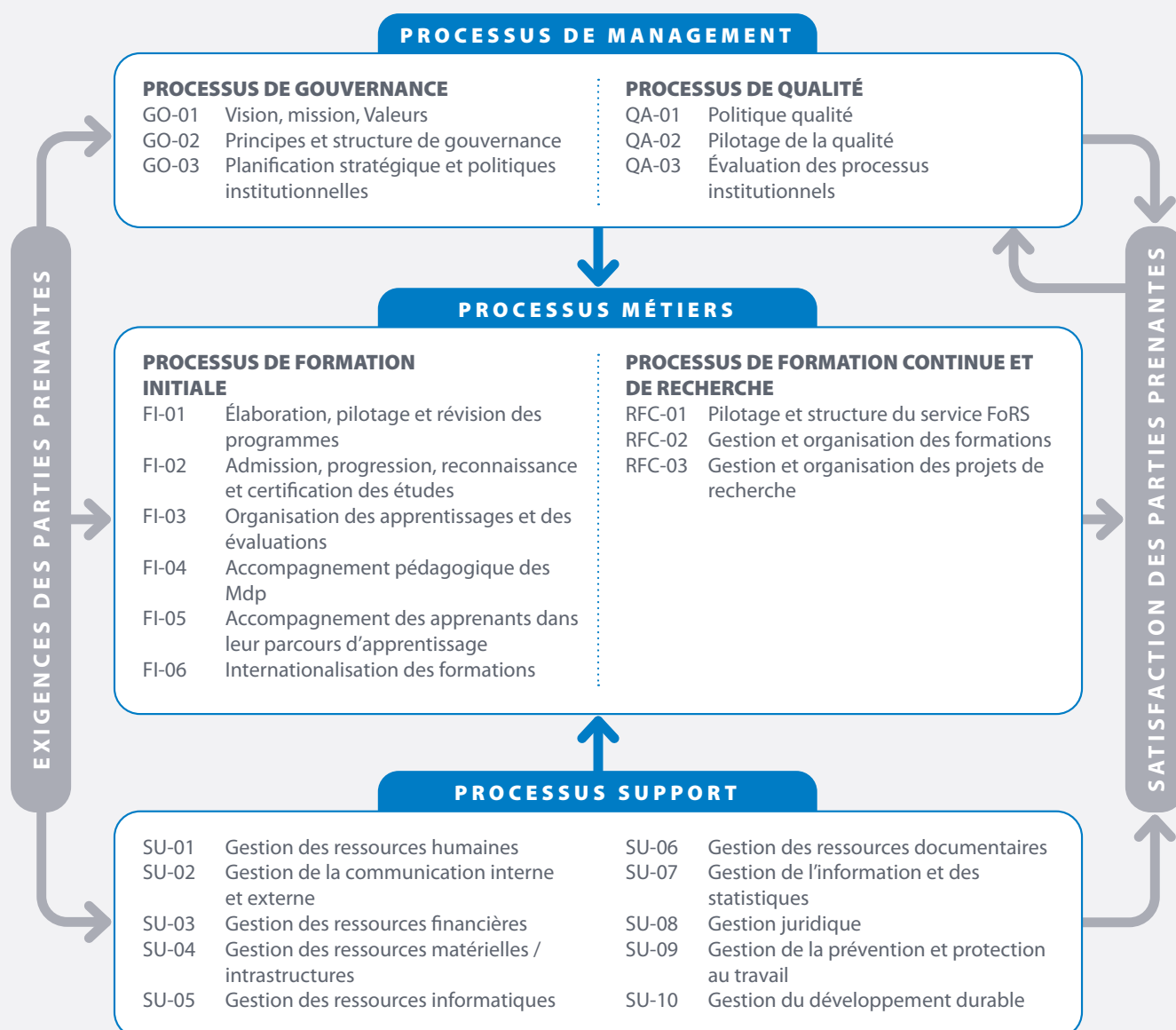
Accompagner des équipes à la demande et «sur mesure».

Faciliter et/ou mettre en œuvre de dispositifs d'intelligence collective.

Assurer un relai au sein des domaines soit à la demande, soit pour informer et accompagner sur des projets précis.

S'inscrire dans un réseau de partage de pratiques éprouvées en matière de qualité afin de rester réactifs et proactifs.

ADQua est un système holistique, prenant en charge chacun des processus institutionnels, qui sont décrits, documentés et périodiquement révisés.



## Au cœur du réacteur :

### la qualité des programmes de formation

- Des **responsables** de programmes et des équipes engagées dans la construction, l'organisation et l'amélioration des programmes de formation ;
- Des **outils** communs pour accompagner la création d'un nouveau programme d'étude ou la révision des programmes d'étude existants ;
- Des **évaluations des enseignements** chaque quadrimestre et trois enquêtes annuelles adressées aux étudiants afin de récolter leur avis sur leur programme d'étude ;
- Une **évaluation périodique** interne et externe de chaque **programme** de formation, soit :
  - de manière autonome pour l'évaluation continue des programmes organisés par l'Hénallux uniquement ;
  - par l'AEQES pour les évaluations initiales et l'évaluation continue des programmes organisés en codiplômation ;
  - par la CTI pour les études d'ingénieur.

# L'évaluation périodique des programmes

Les programmes qui ont vécu une évaluation initiale par l'AEQES et qui ne sont pas organisés en codiplômation sont évalués de manière autonome par l'Hénallux. Un cycle de 6 ans (aligné sur le cycle de l'évaluation institutionnelle) est prévu.

L'évaluation des programmes permet de faire le point sur les améliorations apportées depuis la dernière évaluation. Cinq aspects, prévus dans un référentiel d'évaluation, sont passés en revue :

- La gouvernance et la démarche qualité
- La pertinence du programme
- La cohérence du programme
- La révision régulière du programme
- Les ressources au service du programme
- La communication et l'information sur le programme.

L'évaluation se déroule sur une année académique, avec différentes phases :



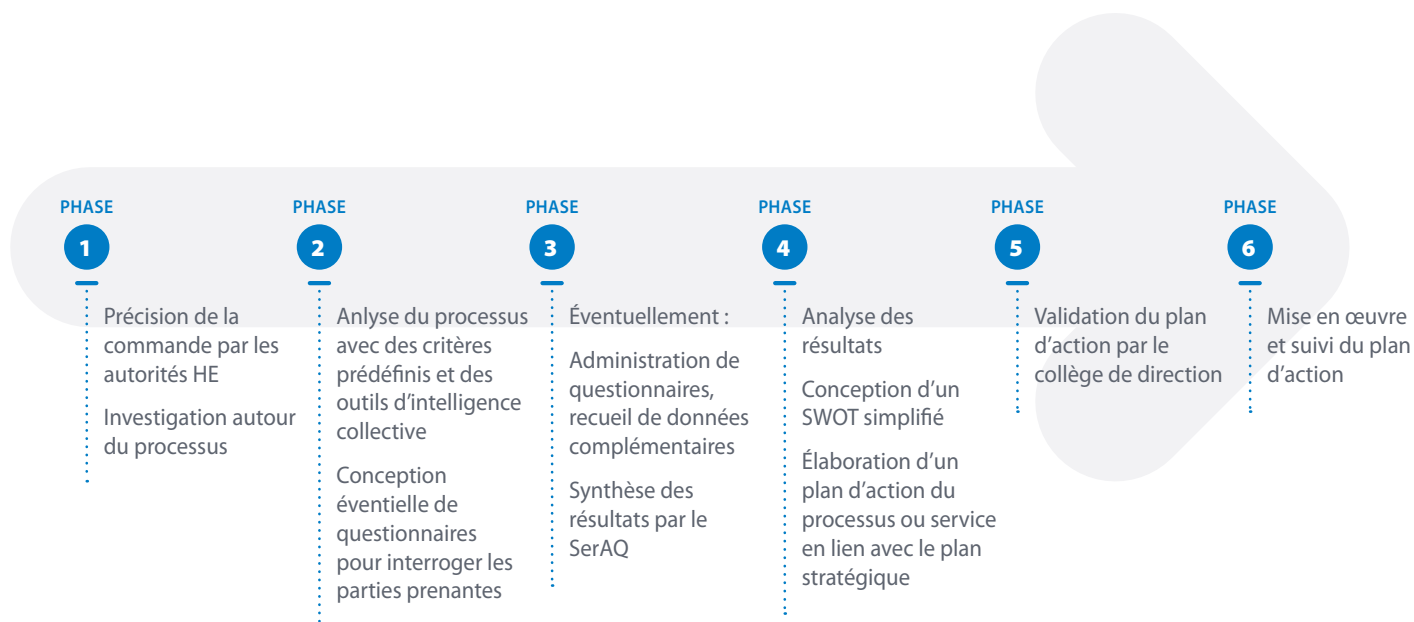
À l'issue de l'évaluation, un plan d'action est construit et diffusé sur le site internet<sup>1</sup> de la Haute École. Le suivi du plan est organisé au sein de la section et les documents probants, permettant d'attester du niveau d'atteinte des actions prévues, sont systématiquement intégrés dans un dossier qui servira de base pour l'évaluation suivante.

1 <https://www.henallux.be/les-evaluations-externes-de-laeqes-et-les-evaluations-en-autonomie>

# L'évaluation périodique des processus institutionnels

Si l'on peut considérer que l'évaluation des programmes de formation est «au cœur du réacteur», l'Hénallux évalue en outre périodiquement la qualité de chacun de ses processus institutionnels. Chaque année, en fonction de ses priorités ou des besoins, le Collège de direction désigne deux à trois processus institutionnels à passer en revue parmi les processus de management, les processus métier ou les processus support.

Le mode d'évaluation varie quelque peu en fonction de la nature du processus analysé. Ceci dit, une procédure générale pour l'évaluation des processus a été créée, qui permet notamment d'impliquer dans la révision les parties prenantes principales impliquées ou bénéficiant du processus. À l'issue de cette évaluation et en fonction des constats réalisés, des pistes d'action peuvent être intégrées dans des plans d'action préexistants ou faire l'objet d'un nouveau plan d'action.



Ce travail d'analyse et d'amélioration des processus institutionnels sert, avant tout, à améliorer de manière continue l'ensemble des activités. Il vient également en appui de l'évaluation externe périodique de l'institution par l'AEQES.



## Un service pour aider à renforcer la qualité à chaque niveau institutionnel

La qualité est l'affaire de chacun qui, dans ses activités quotidiennes, donne le meilleur de lui-même. Mais lorsqu'elle n'est pas garantie, démontrée, stimulée, elle n'apparaît pas toujours de manière évidente. Le Service d'Appui à la Qualité (SerAQ) concrétise la politique qualité définie par les autorités, en mettant en place une structure, des démarches, des outils, ainsi qu'en fournissant un appui à la gouvernance et un accompagnement spécifique aux équipes.

Le Service d'Appui à la Qualité (SerAQ) est constitué de 5 membres. Il est placé sous l'autorité directe du Directeur-Président, responsable du développement de la culture qualité à chaque niveau institutionnel.

Chaque membre du service a plusieurs casquettes : **réfèrent qualité pour un domaine** et **responsable de plusieurs dossiers transversaux**. Cela signifie que chaque domaine, département ou section a donc une personne à qui s'adresser pour toute demande relative à la qualité des formations. C'est son référent. Celui-ci participe aux réunions au sein du domaine dans lesquelles des aspects de la qualité sont abordés. Il informe les directions et les équipes sur les procédures, analyses, outils (...) développés par le Service d'Appui à la Qualité, qui pourraient leur être utiles. Il transmet également au service les demandes exprimées par les directions et les équipes en matière de développement de la qualité au sein des sections. Ces demandes seront prises en charge par le service d'appui à la qualité en fonction des expertises de chacun. De cette manière, à côté de son rôle de référent, chaque membre du service peut se spécialiser, se former, s'investir et donc offrir son expertise dans des aspects ciblés du développement de la qualité à l'Hénallux.

L'intégration des référents de domaine dans le SerAQ permet d'assurer un alignement entre la politique qualité Haute École et celle des départements. Leur implication pour tout un domaine permet d'avoir une vision globale sur le mode de fonctionnement de celui-ci et de réaliser un diagnostic des forces et des évolutions à envisager en matière de qualité. Par ailleurs, le regroupement des différents référents au sein du SerAQ permet d'assurer un travail d'équipe efficient en vue d'un développement plus homogène de la culture qualité et du partage de pratiques éprouvées.

## La participation étudiante

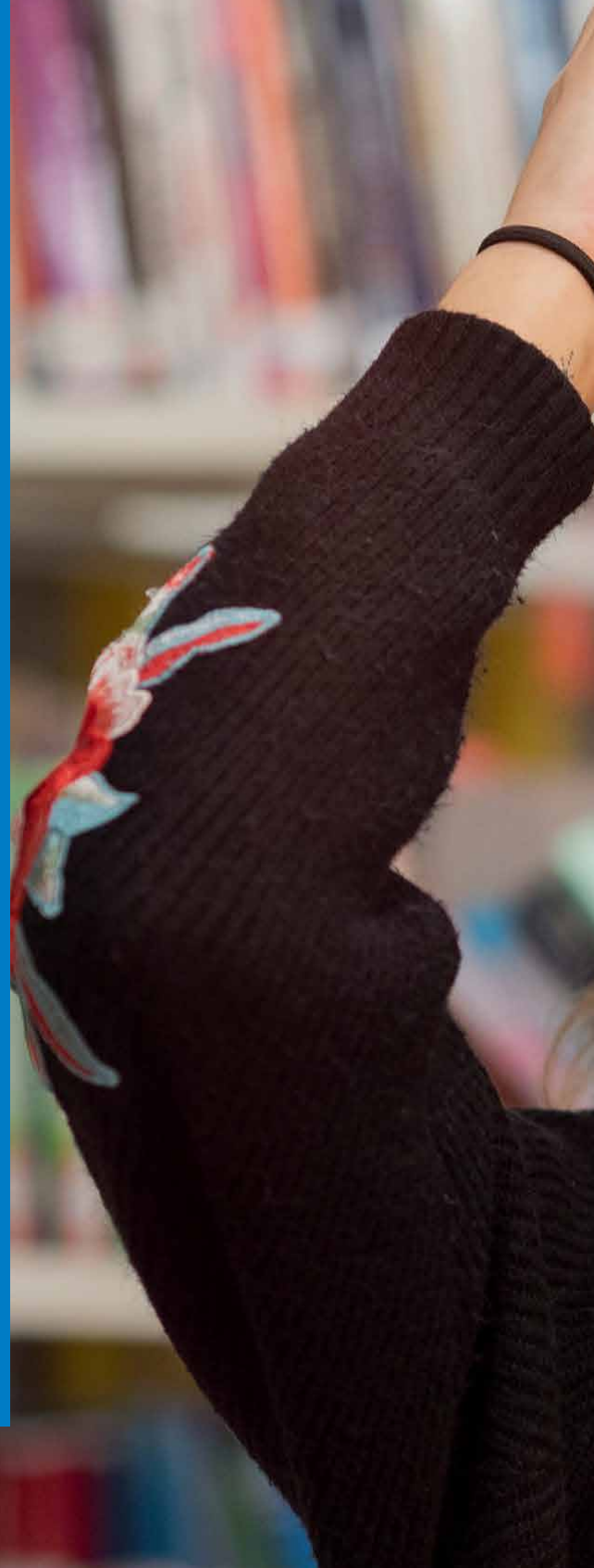
### Un incontournable : la participation des étudiant-es à l'organisation et à l'évaluation des activités qui les concernent

Le plan stratégique Hénallux 2021-2026 comporte un axe visant à placer la participation étudiante au centre de la politique qualité.

L'investissement des étudiants membres du Conseil étudiant participant à des instances de la Haute École ou délégués de cours est valorisé via une convention. Ces étudiants sont régulièrement consultés concernant les outils qualité déployés par l'institution : enquêtes réalisées, EEE, évaluation de processus, de programmes...

Mais au-delà des représentants étudiants, chaque étudiant inscrit à l'Hénallux a la possibilité de donner régulièrement son avis sur les cours qui lui sont proposés, sur la vie au sein de son département, sur l'organisation concrète des études.

Cette participation est bénéfique autant pour les étudiantes et les étudiants que pour l'institution. En exprimant leur avis, en se positionnant comme partenaires et non seulement comme consommateurs ou consommatrices de leur formation, les étudiantes et étudiants acquièrent des compétences fondamentales. En les amenant à participer, l'Hénallux améliore son fonctionnement et la qualité de ses activités et garantit aux étudiantes et étudiants une expérience aussi riche que possible.







## RESSOURCES & CONTACTS

Trouver les ressources développées par le Service d'Appui à la Qualité (outils, résultats d'enquêtes et d'analyses, évaluation des programmes...).

SITE INTERNET :



[https://www.henallux.be/  
qualite](https://www.henallux.be/qualite)

MEMBRES DU PERSONNEL :



[Site SharePoint Qualité –  
Membres du personnel](#)

ÉTUDIANTS :



[Site SharePoint Qualité –  
Étudiants](#)